MANUEL D'UTILISATION





Table des matières



1. Introduction

Dans le cadre de la stratégie d'Enterprise Mobility 3.0, Mobistar met une TabForce à la disposition des sales de ses Business Partners. Cette TabForce est un outil qui doit aider à vendre les solutions et services de Mobistar. La TabForce contribuera aussi à augmenter votre efficacité en vous permettant de régler de nombreux aspects lors de vos déplacements.

Le document que vous vous apprêtez à lire est le manuel d'utilisation de votre TabForce.

Ce manuel d'utilisation vous guide à travers les différentes étapes de l'utilisation de votre TabForce. Il aborde aussi les principales applications installées sur votre TabForce. Vous y trouverez enfin les coordonnées de nos services de support.

Nous vous conseillons de parcourir ce manuel pour faciliter l'utilisation de votre TabForce dès le début.

Ce manuel d'utilisation est constamment actualisé au fur et à mesure des évolutions de TabForce. Nous traiterons aussi votre feed-back dans ce document. N'hésitez donc pas à nous laisser vos commentaires via Chatter, décrit plus loin dans le chapitre consacré au support.

Bonne chance !



2. Configuration initiale

2.1 Les premières étapes

Vous avez reçu votre TabForce et vous devez vous charger de sa configuration initiale, notamment des actions suivantes :

- installation de la carte SIM
- choix de la langue
- nom de l'appareil
- connexion au réseau
- saisie de l'identifiant Apple
- paramétrage de respect de la vie privée
- configuration de votre boîte de messagerie (privée) et d'autres comptes
- date et heure
- paramètres internationaux
- transfert des données (éventuellement du précédent appareil)
- personnalisation (écran, alertes, notifications…).

Assurez-vous de bénéficier d'une connexion internet stable. Vérifiez votre connexion internet en ouvrant le navigateur web Safari installé sur votre appareil.

2.2 Créer un identifiant Apple

Un identifiant Apple (Apple ID) est le nom d'utilisateur que vous utilisez pour toutes les activités liées à Apple : téléchargement d'une application sur l'Apple Store, achats dans l'iTunes Store, accès au site web d'assistance d'Apple…

Vous avez toujours besoin d'un identifiant Apple pour utiliser votre TabForce.

Si vous avez déjà un identifiant Apple ID, procédez avec l'étape suivant 'Procédure d'enregistrement'.

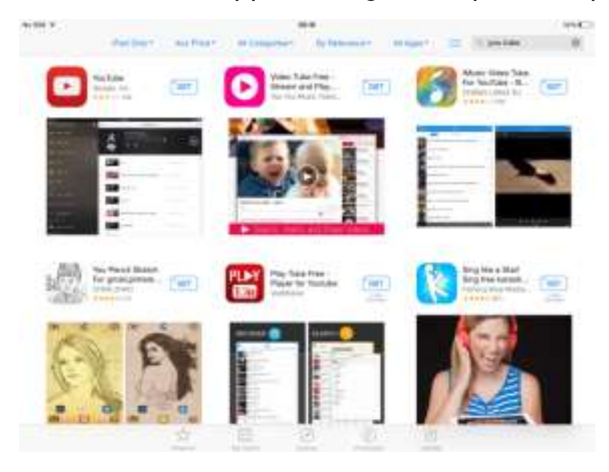
Suivez ces étapes si vous n'avez pas encore créé d'identifiant Apple. Nous allons vous expliquer comment créer un identifiant Apple sans devoir ajouter de mode de paiement sur un iPhone ou un iPad.

a. Ouvrez l'App Store sur votre iPad ou iPhone.

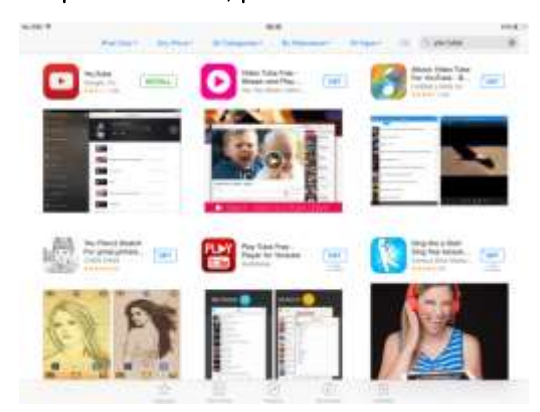




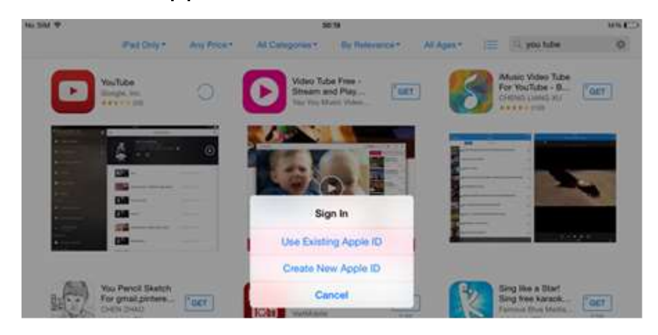
b. Choisissez une application gratuite, par exemple YouTube.



c. Cliquez sur ‘Get’, puis sur ‘Install’.

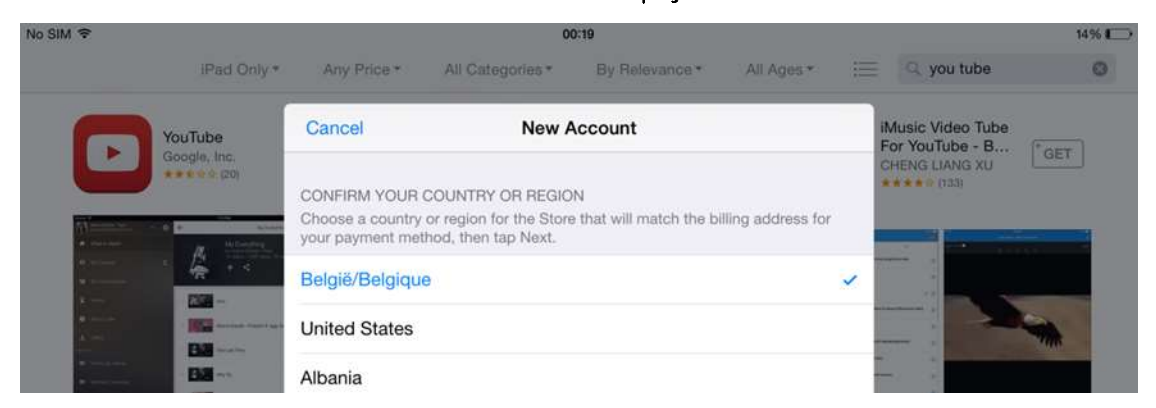


d. Choisissez ‘Create new Apple ID’ lorsque vous êtes invité(e) à vous connecter avec un identifiant Apple.

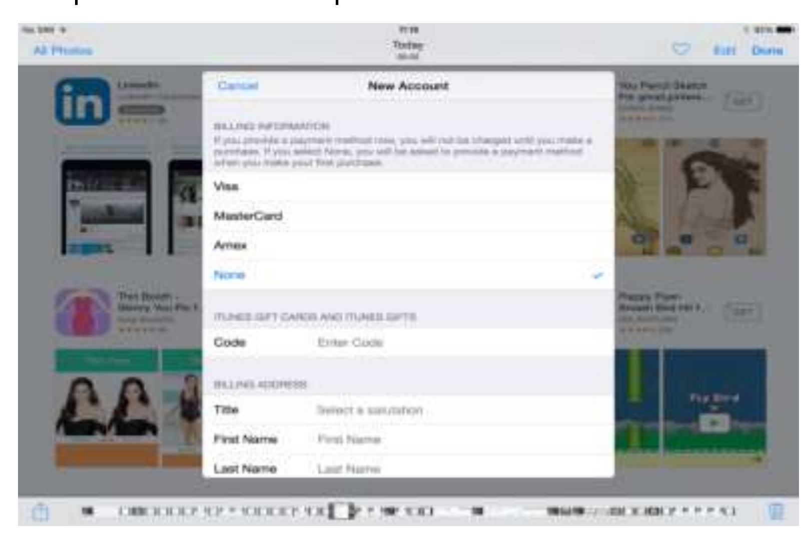




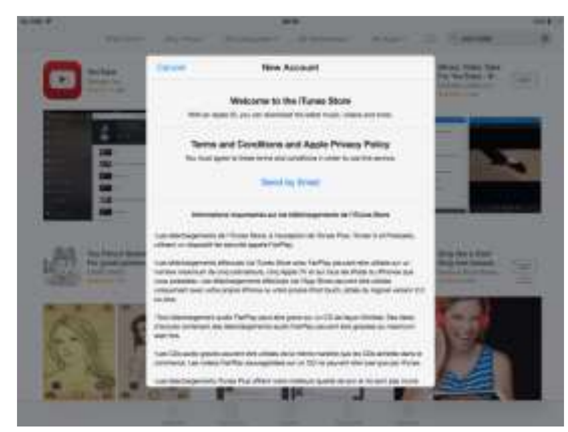
e. Suivez les instructions à l'écran. Choisissez votre pays.



f. Vous pouvez, si vous le souhaitez, choisir 'None' (aucun) lorsque vous êtes invité(e) à indiquer les données de paiement.



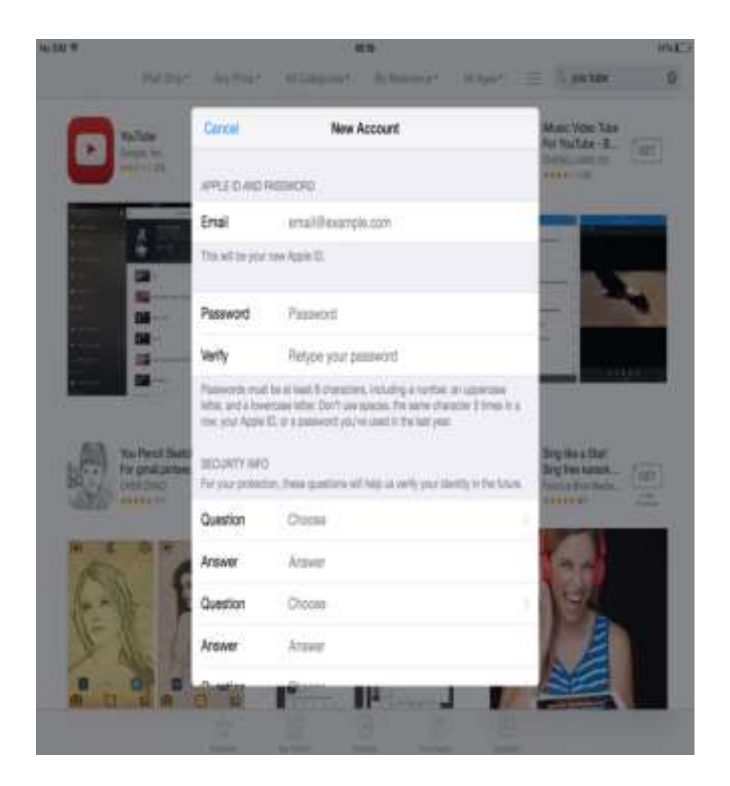
g. Lisez et acceptez les conditions générales. Cliquez sur 'Agree'.



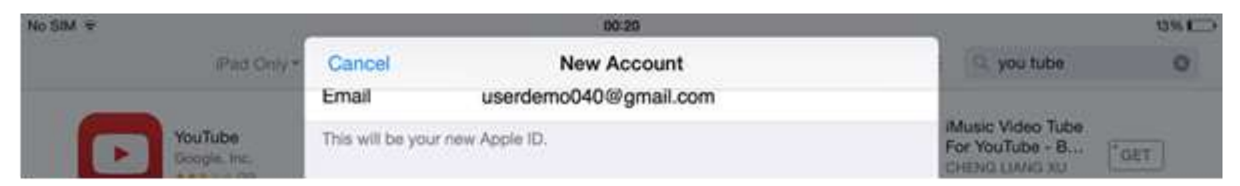




h. L'écran ci-dessous s'affiche.

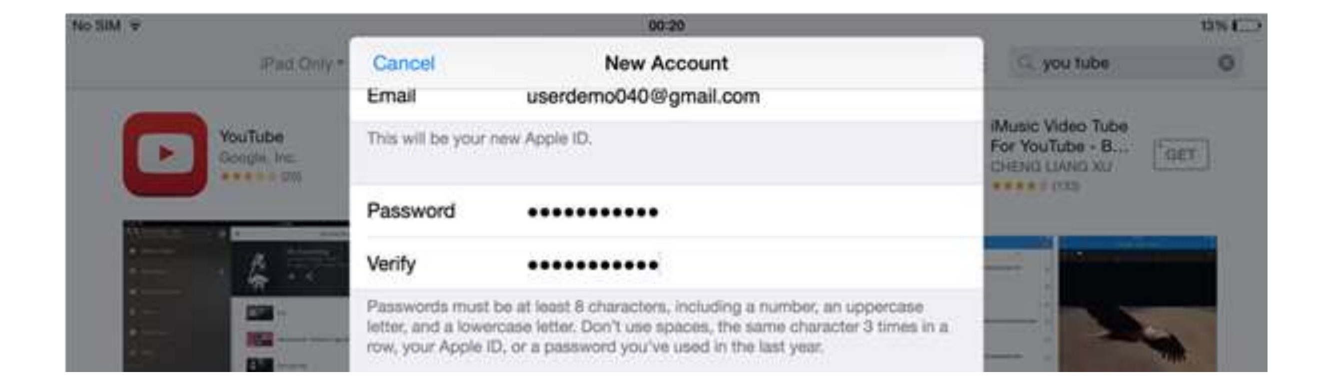


i. Saisissez l'adresse mail que vous souhaitez utiliser comme identifiant Apple. Un mail sera envoyé à cette adresse, à titre de vérification, pour finaliser la création de votre identifiant Apple. Assurez-vous d'avoir accès à cette adresse mail.

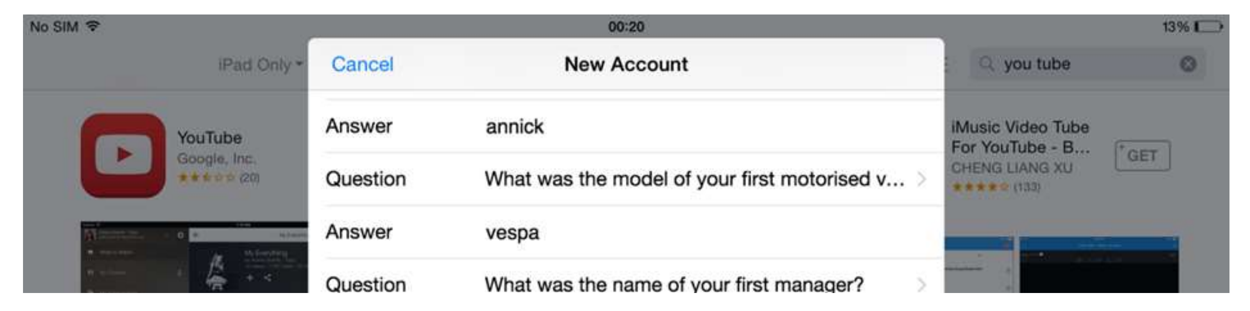


j. Choisissez un mot de passe conforme aux règles énoncées sur l'écran ci-dessous.





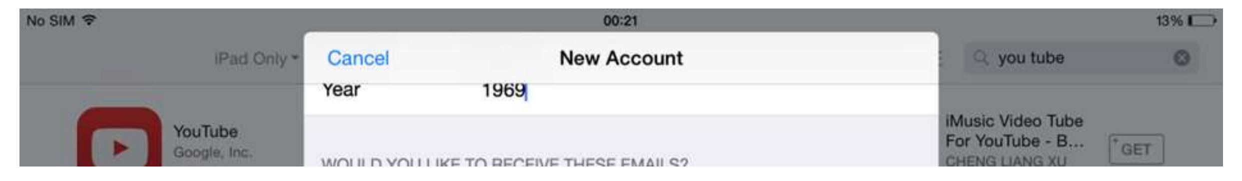
k. Choisissez 3 questions et réponses, à des fins de sécurité.



l. Saisissez une adresse mail. Une autre adresse mail que votre identifiant Apple (facultatif).

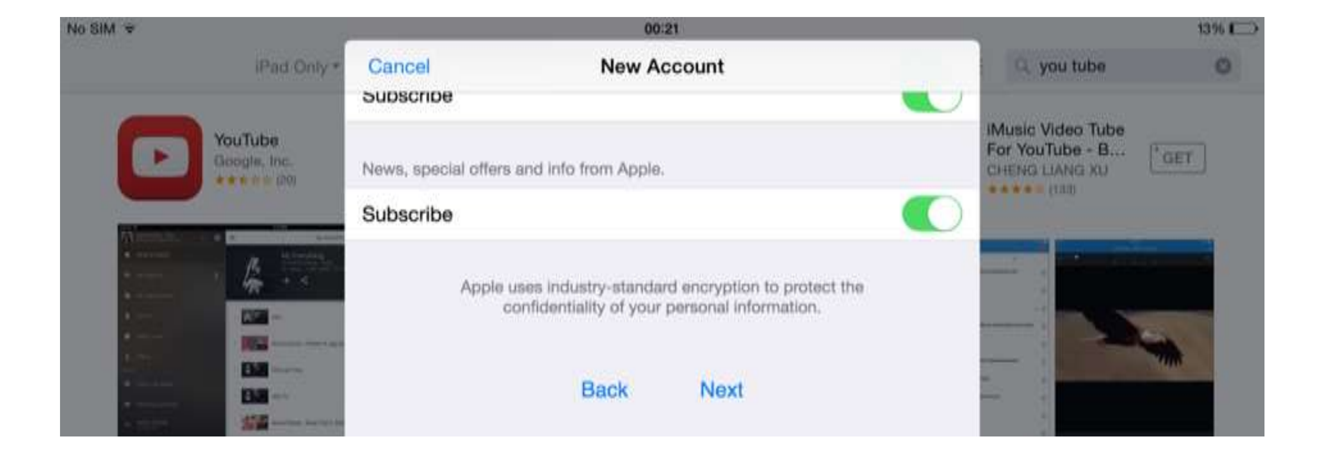


m. Indiquez votre date de naissance.

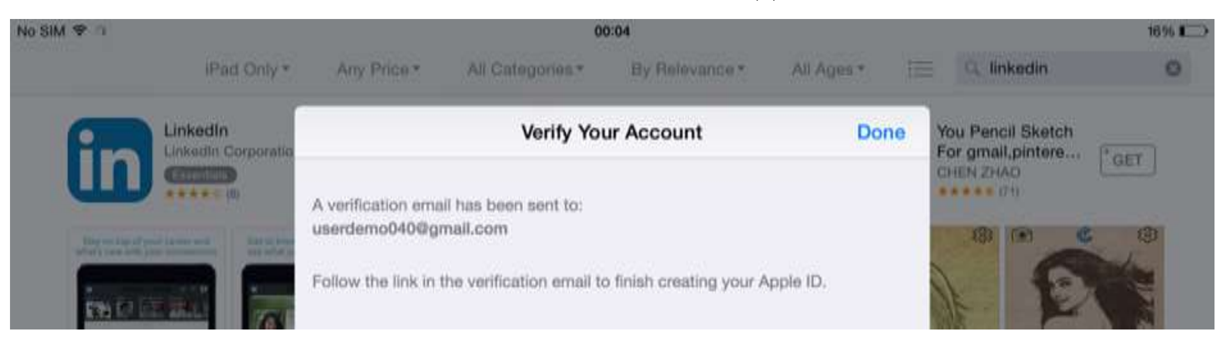


n. Cliquez sur 'Next'.

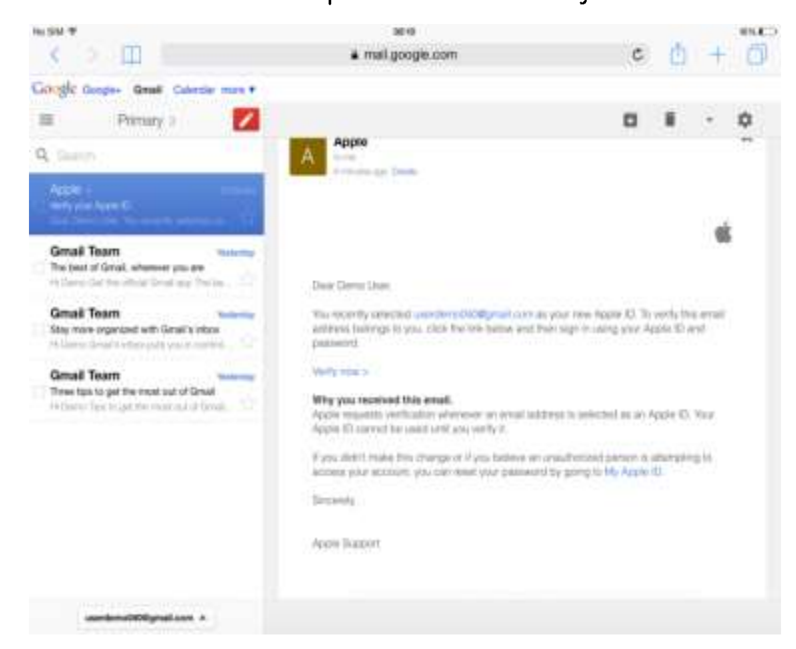




o. Un mail est envoyé à l'adresse mail liée à votre identifiant Apple, à titre de vérification.

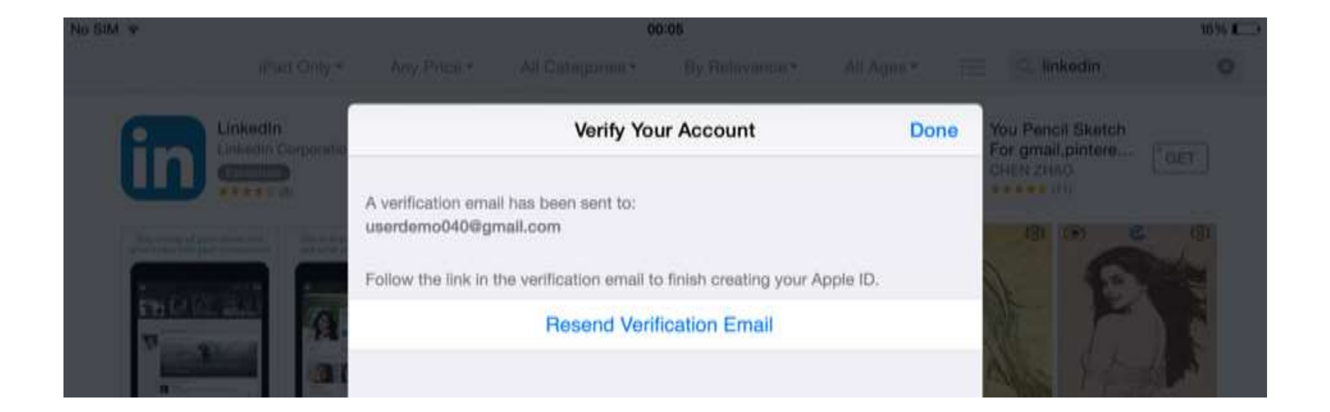


p. Une fois que vous avez saisi les informations requises, vous êtes invité(e) à vérifier l'identifiant Apple par mail. Vous devez vérifier l'identifiant Apple pour pouvoir l'utiliser. Ouvrez votre mail et cliquez sur le lien 'Verify now'.

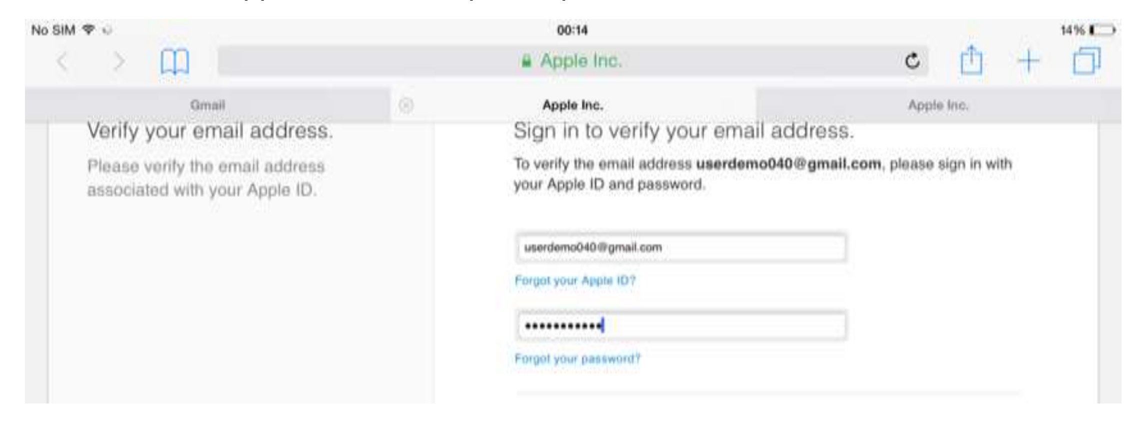


q. Vous n'avez pas reçu ce mail ? Cliquez sur 'Resend Verification Email'.

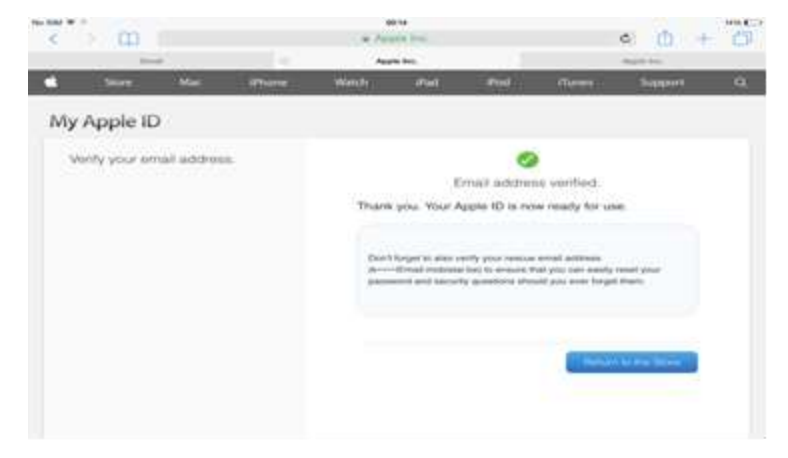




r. Lorsque vous avez cliqué sur le lien de vérification, l'écran ci-dessous s'affiche. Saisissez votre identifiant Apple et le mot de passe que vous avez choisi.

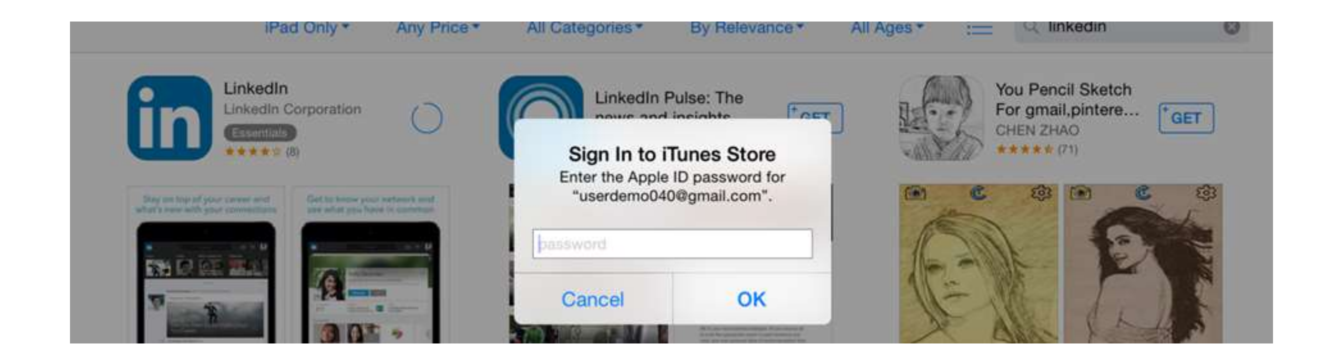


s. Votre identifiant Apple est prêt à être utilisé.



t. Votre identifiant Apple vous sera demandé à chaque fois que vous souhaiterez télécharger une application. Ne l'oubliez donc pas !





Remarque : Vous pouvez aussi créer votre identifiant Apple via l'icône 'Settings'. Choisissez 'iTunes & App Store' dans le menu de gauche. Sélectionnez ensuite 'Create New Apple ID'. Vous parcourez plus ou moins les mêmes étapes. Vous n'avez simplement pas la possibilité de créer ici un identifiant Apple sans indiquer de données de paiement.

3. Procédure d'enregistrement

Vous pouvez vous enregistrer après la configuration initiale.

Cet enregistrement se fait *over the air*. Vous recevez un **mail avec une invitation personnelle pour vous enregistrer**.

Le **mail d'enregistrement** est envoyé à l'adresse mail que votre entreprise a fournie à Mobistar.

Deux scénarios sont possibles :

- vous recevez le mail d'enregistrement sur votre TabForce : passez à l'étape a
- vous recevez le mail d'enregistrement sur un autre appareil (votre ordinateur portable par exemple) : passez à l'étape b.

3.1 Vous recevez le mail d'enregistrement sur votre TabForce

a.	Ouvrez votre mail sur votre TabForce et sélectionnez le premier mail 'TabForce: veuillez enregistrer votre appareil.' Cliquez sur le premier lien pour intialiser l'installation.
b.	Cliquez sur l'icône **free**, puis sur **install**. Saisissez ensuite votre identifiant Apple si nécessaire.



d.	
c.	Ouvrez votre mail sur votre TabForce et retournez au premier mail 'TabForce: veuillez enregistrer votre appareil.' Cliquez sur le deuxième lien pour vous enregistrer.
d.	Poursuivez votre enregistrement à partir de l'étape f ci-dessous.

3.2 Vous recevez le mail d'enregistrement sur un autre appareil

a.	Ouvrez l'App Store Apple sur votre appareil iOS. Lancez une recherche sur **Worx Home.**
b.	Cliquez sur l'icône **free**, puis sur **install**. Saisissez ensuite votre identifiant Apple si nécessaire.
c.	Ouvrez l'application **Worx Home**.
d.	Vous devez maintenant vous connecter. Saisissez l'adresse du serveur MDM : **mobistar.cloud.systemat.com**



	Cliquez sur **Next**.
e.	Saisissez les données de connexion mentionnées dans votre mail d'enregistrement. Cliquez sur **Sign On**.
f.	Si vous recevez un message annonçant l'impossibilité pour l'appareil de vérifier l'identité du serveur, cliquez sur **Continue**.



g.	Le message **Enroll Your iPhone/iPad** apparaît une deuxième fois et disparaît. Vous devez maintenant installer le profil d'entreprise. Si vous avez déjà un mot de passe, vous devez le saisir. Cliquez deux fois sur **Install**.
h.	Cliquez sur **OK/Done** après l'installation du profil.
i.	Vous devez maintenant installer le profil de l'appareil. Si vous avez un mot de passe, saisissez-le. Cliquez sur **Install**. Cliquez ensuite sur **Install Now**.

j.	Le profil Mobile Device Management est désormais installé. Cliquez sur **Install.** Cliquez sur **OK/Done** après l’installation du profil.
k.	Après l’enregistrement et une connexion correcte, **Worx Store** apparaît. Toutes les applications et configurations sont désormais chargées sur votre appareil.





4. Applications

4.1 App Store



L'App Store est une plateforme de distribution digitale sur laquelle vous pouvez télécharger toutes les applications mobiles publiques sur iOS, gratuitement ou moyennant paiement. Si vous cherchez une application ou si vous avez supprimé une application par erreur, vous pouvez toujours la retrouver sur l'App Store. Vous aurez toujours besoin de votre identifiant Apple pour télécharger une application.

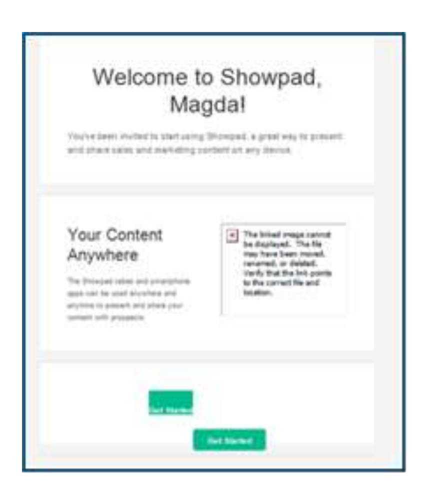
4.2 Showpad



Showpad vous donne rapidement accès aux informations Mobistar les plus récentes que vous pouvez partager en ligne avec votre client.

4.2.1 Première connexion à Showpad

- Pour votre première connexion à Showpad, vous avez besoin d'un nom d'organisation, d'un mot de passe et d'un identifiant.
- Après la réception de votre TabForce, vous recevrez un mail d'invitation dans votre boîte de messagerie pour lancer Showpad.
- Cliquez sur 'Get Started' pour créer votre mot de passe.

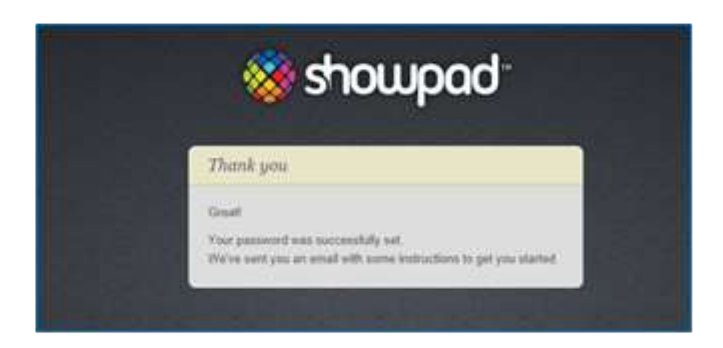




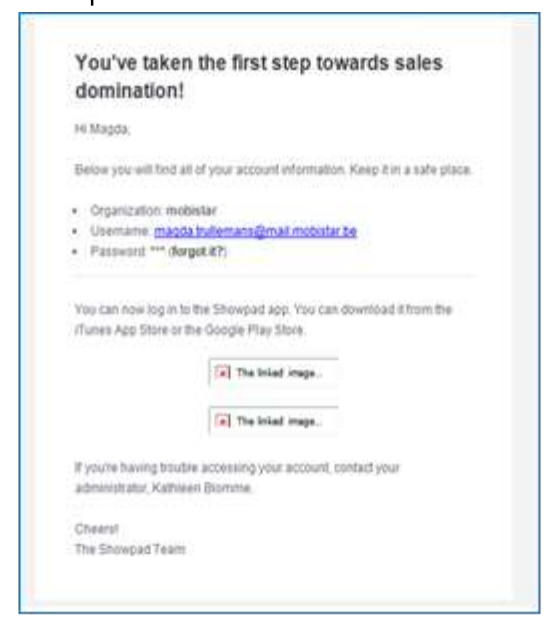
- Choisissez votre mot de passe et répétez-le.
- Cliquez sur ‘Create Account’.



- Vous recevez un message de confirmation.



- Vous recevez ensuite un deuxième mail contenant ‘l’Organisation’ et votre ‘Identifiant’. Vous avez besoin de ces données pour votre première connexion à Showpad.





- L’application Showpad est déjà installée sur votre TabForce. Si ce n’est pas le cas, vous pouvez toujours télécharger l’application Showpad via l’App Store.

- Vous pouvez maintenant vous connecter à Showpad.
  - ‘Organisation’ = mobistar
  - ‘Identifiant’ = votre adresse mail
  - ‘Mot de passe’ = vous l’avez choisi





- Mot de passe oublié ? Cliquez sur ‘Forgot Password’ et saisissez votre adresse mail. Vous recevrez un mail avec les instructions pour réinitialiser votre mot de passe.

4.2.2 Premier téléchargement de tout le contenu

- Vous pouvez maintenant télécharger tout le contenu (informations commerciales).
- Cliquez sur ‘Download Everything Now’.
- Veillez à bénéficier d’une bonne connexion internet lorsque vous téléchargez votre contenu ! Le téléchargement peut prendre quelques minutes.

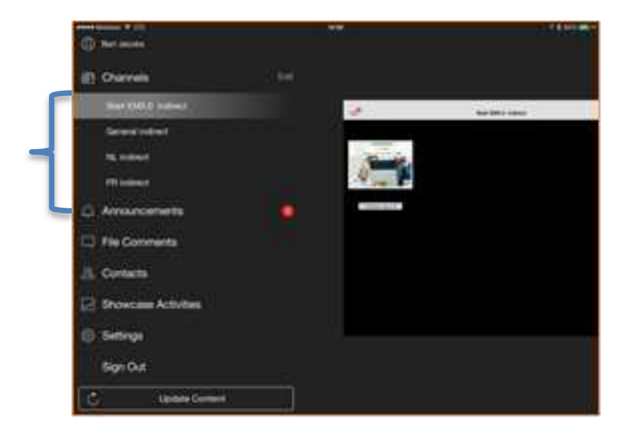


4.2.3 Choix du bon ‘Canal’

- Il est important de partir de ‘EM3.0 Indirect’.

- Cliquez sur l’icône en haut à gauche de l’écran ou balayez (swipe) vers la droite pour choisir le bon canal.

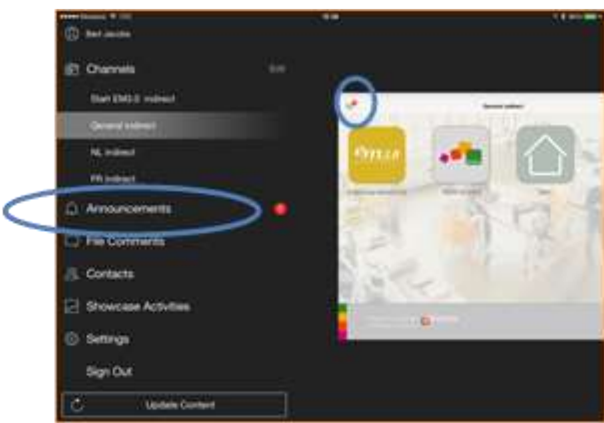




4.2.4 Accès permanent aux informations les plus récentes : ‘announcements’ et ‘update content’

- Principal avantage de Showpad ? Vous disposez toujours des informations les plus récentes.
- Nous vous tenons informé des mises à jour via ‘announcements’. Il peut s’agir de nouveaux documents ou de modifications d’un document existant.
- Un rond rouge apparaît en cas de mises à jour.





- Vous devez toujours cliquer sur **‘Update Content’**. C’est la seule manière de télécharger de nouvelles informations ou des modifications.
- Vous devez disposer pour ce faire d’une connexion internet.
- Prenez l’habitude de cliquer sur ‘Update Content’ en ouvrant votre Showpad le matin.

4.2.5 Démarrage depuis la page de lancement via le canal ‘EM3.0 Indirect’

- Il est important de démarrer du canal ‘EM3.0 Indirect’ pour naviguer vers vos documents.
- CONSEIL : vous pouvez choisir la langue en haut à droite.
- La page de démarrage se compose de 3 rubriques :
  - Enterprise Mobility : la stratégie de Mobistar
  - About Mobistar : l’entreprise Mobistar
  - Products & Services : le portfolio de produits B2B complet.





- Deux possibilités s'offrent à vous pour accéder aux informations dont vous avez besoin.
    - Cliquez sur le nom d'un des produits ou services à côté d'une des rubriques et vous obtiendrez le 'dépliant' de ce service ou produit.



-
    - Cliquez sur la rubrique. Un aperçu de tous les produits et services s'affiche. Cliquez ensuite sur ce qui vous intéresse pour ouvrir le 'dépliant'.



4.2.6 Navigation dans les informations et présentation aux clients

- Le dépliant des produits et services comprend toujours les mêmes icônes.







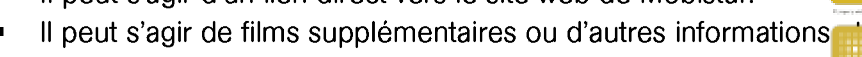
- Informations commerciales



- Lancez un film (YouTube) sur le sujet choisi (connexion internet nécessaire !)
- L'absence d'icône signifie qu'aucune vidéo n'est actuellement disponible.

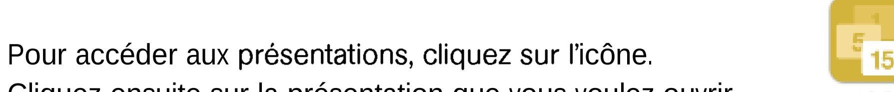


- Informations supplémentaires sur le sujet choisi.
- Il peut s'agir d'un lien direct vers le site web de Mobistar.
- Il peut s'agir de films supplémentaires ou d'autres informations utiles.





- Retour à l'écran de démarrage.



- Pour accéder aux présentations, cliquez sur l'icône.
- Cliquez ensuite sur la présentation que vous voulez ouvrir.





- Pour parcourir la présentation, balayez vers la gauche pour passer à la page suivante.



- Si vous cliquez sur une page, les informations suivantes s'affichent :
  - en bas, un aperçu des pages qui vous permet de passer directement d'une page à l'autre
  - en haut, une barre avec des icônes supplémentaires décrites ci-dessous.





4.2.7 Fonction de recherche



- Grâce à la fonction de recherche, vous pouvez effectuer une recherche sur un sujet particulier dans votre présentation.



4.2.8 Accès rapide aux présentations les plus utilisées via ‘Like’

- Après un moment, vous remarquerez que vous utilisez souvent les mêmes présentations.
- Il existe une façon d’accéder plus rapidement aux présentations que vous utilisez souvent :
  - vous pouvez ‘liker’ une présentation que vous utilisez souvent



  - lorsque vous êtes en dehors de la présentation, cliquez sur la fonction de recherche (loupe)



  - vous obtenez un aperçu de toutes les présentations utilisées récemment ou le plus souvent





- cliquez sur le filtre, puis sur 'View File Type', sélectionnez 'Liked' et cliquez sur 'Back'



- le filtre vous permet désormais de voir uniquement les présentations que vous avez sélectionnées sur 'like'
- à partir de là, vous pouvez montrer vos présentations à votre client et les partager avec lui



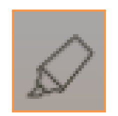
- vous quittez le filtre en cliquant sur 'Done' en bas à droite.

4.2.9 Création de notes



- Vous pouvez personnaliser une page en créant des notes, en entourant des mots clés ou en soulignant des termes. Vous pouvez le faire en différentes couleurs.





- Vous pouvez marquer certaines parties d'un texte ou d'un dessin dans la couleur de votre choix.



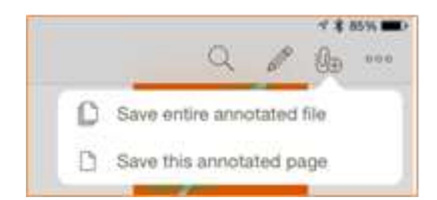


- Lorsque vous avez terminé vos notes, cliquez sur ‘DONE’ en haut à droite, puis tout en haut à gauche sur ‘1-5-15’. Trois possibilités s’offrent alors à vous :
  - ajouter la page à Showcase (voir plus loin)
  - ajouter le document complet à Showcase
  - supprimer vos notes et quitter le document.



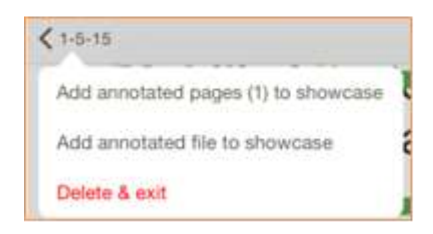
4.2.10 Envoi d’informations depuis Showpad à mon client via Showcase

- Vous pouvez envoyer rapidement et facilement des informations sélectionnées à votre client depuis Showpad.
- Ces informations sélectionnées se composent de :
  - une page d’un document (personnalisé ou non)
  - plusieurs pages
  - un document complet
  - plusieurs documents
  - une combinaison de documents et de pages détachées.
- Il existe différentes manières de conserver des informations pour les envoyer ensuite au client dans votre Showcase.
  - Lorsque vous êtes dans une présentation, vous pouvez toujours cliquer sur le trombone en haut à droite. Vous disposez alors de deux façons d’enregistrer des informations :
    - la page sur laquelle vous vous trouvez
    - le document complet.





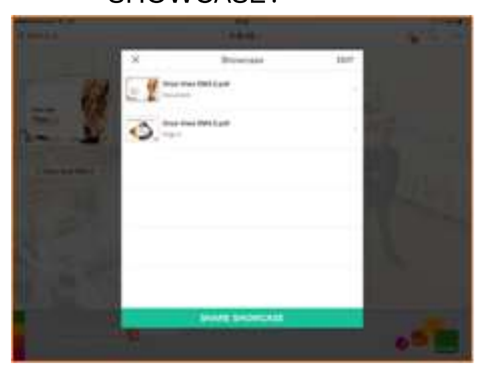
- Si vous avez pris des notes sur une page en particulier et que vous voulez quitter cette page, il vous sera demandé si vous voulez enregistrer la page ou le document complet.



- Vous pouvez toujours voir le nombre de documents enregistrés à l'aide du chiffre à côté du trombone.



- Lorsque vous avez terminé de compiler les documents à envoyer, cliquez sur le trombone.
- Un nouvel écran s'affiche et vous donne un aperçu des documents compilés.
  - Vous pouvez quitter le Showcase en cliquant sur 'X' en haut à gauche.
  - Vous pouvez modifier le Showcase en cliquant sur 'EDIT' (p. ex. modifier l'ordre).
  - Vous pouvez préparer le Showcase pour l'envoi en cliquant sur 'SHARE SHOWCASE'.



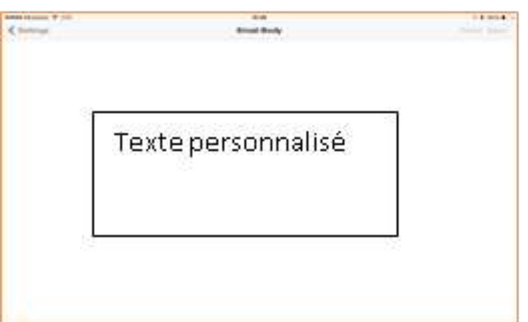
- Vous pouvez ensuite saisir l'adresse mail de votre client et l'objet du mail. Un texte d'accompagnement s'affiche par défaut, mais vous pouvez le modifier et le personnaliser.
- Cliquez sur 'Send' et votre Showcase sera immédiatement envoyé à votre client (si vous disposez d'une connexion internet).





- CONSEIL : pour créer un texte standard personnalisé, allez sur 'Settings' et cliquez sur 'TIPEmail Body'.
- Le champ est vide par défaut, mais vous pouvez y saisir et y enregistrer votre propre texte ('Save') qui apparaîtra dans la barre de texte de chaque nouveau Showcase.







4.2.11 Comment le Showcase se présente-t-il pour le client ?

- Votre client reçoit un mail avec une invitation (lien) à consulter votre Showcase.
-

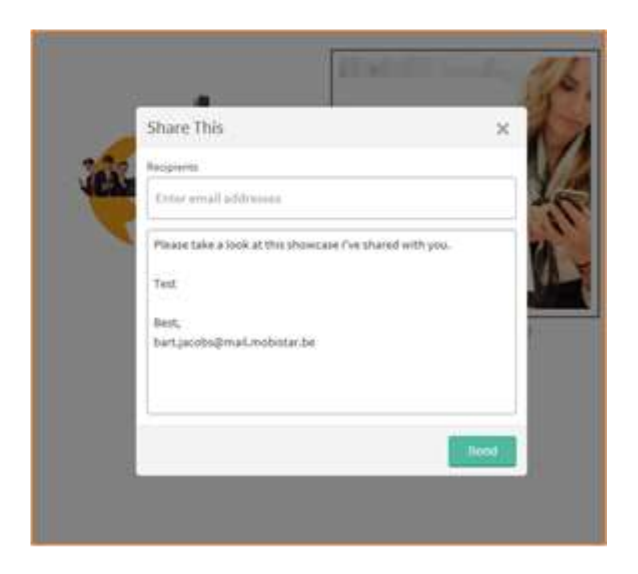


- Si le client clique sur 'VIEW CONTENT', il peut consulter le Showcase. Le Showcase présente les éléments suivants :
  - le logo de Mobistar avec un bref texte
  - un pictogramme autour d'EM3.0
  - la documentation que vous avez sélectionnée.



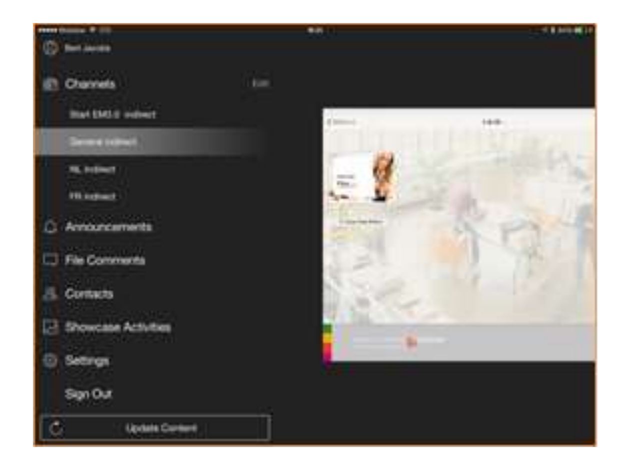


- Si votre client clique sur un des documents, il s'ouvrira et votre client pourra en consulter le contenu.
- Votre client peut aussi transférer le Showcase que vous lui avez envoyé à un collègue ou quelqu'un d'autre. Il doit pour ce faire cliquer sur SHARE THIS dans le Showcase. Une fenêtre supplémentaire s'ouvre alors pour permettre au client de saisir une adresse mail. Le destinataire recevra à son tour un mail d'invitation à ouvrir le Showcase via 'VIEW CONTENT'.



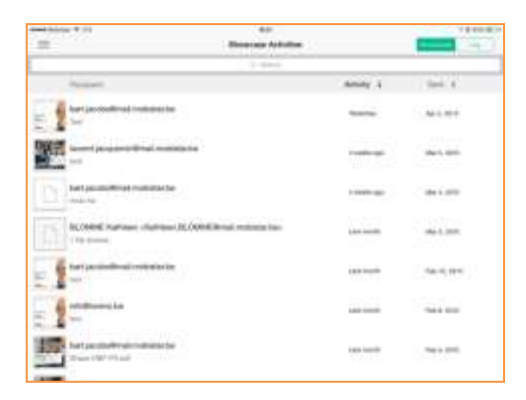
4.2.12 Suivi des actions ultérieures du client avec le Showcase

- Lorsque vous avez envoyé un Showcase à un client, vous pouvez suivre ce que votre client en fait.
- Allez sur 'Showcase Activies' dans le menu principal.





- Vous voyez un aperçu de tous les Showcases que vous avez envoyés.



  - Cliquez sur un Showcase.



  - File details : quand et pendant combien de temps votre client a consulté le Showcase.



  - Activity Stream : à qui votre client a transféré le Showcase.





- IMPORTANT : il est conseillé de ne pas partager ces informations avec votre client. Il s'agit avant tout d'un outil qui vous donne un aperçu en ce qui concerne le suivi de votre Showcase par le client.

4.2.13 Contact permanent avec l'équipe marketing de Mobistar

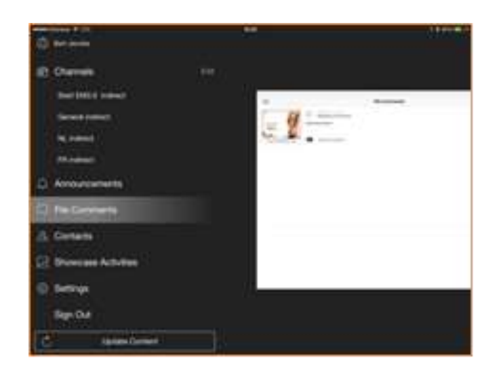
- Via Showpad, vous pouvez facilement et rapidement donner du feed-back à l'équipe marketing de Mobistar.
- Pour ce faire, cliquez dans la présentation sur ooo , puis cliquez sur 'comment'.



- Vous pouvez donner votre feed-back ou poser une question dans le champ de texte qui s'ouvre.



- Vous retrouverez la réponse via le menu, File Comments en cliquant sur la présentation.

- Votre contribution nous permet d'améliorer Showpad en permanence.



4.3 Helena

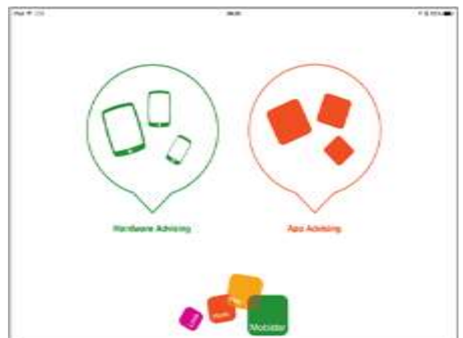


Avec Helena, vous donnez facilement et rapidement des conseils corrects sur les appareils et les applications.

4.3.1 Première connexion à Helena

- Nous avons développé Helena pour vous guider à travers l'éventail d'offres d'appareils et d'applications.
- Vous n'avez pas besoin d'identifiant ou de mot de passe pour vous connecter à Helena.
- Pour lancer Helena, il vous suffit de cliquer sur l'application. La page de démarrage s'ouvrira.
- Helena existe en FR, NL et EN. Vous pouvez choisir votre langue via le menu à gauche de l'écran.





4.3.2 Votre guide pour des conseils matériels sur mesure





- Advising
  Votre guide pour des conseils clients sur mesure. Donnez des conseils personnalisés à votre client sur les appareils.
- All devices
  Consultez le catalogue du matériel mis à jour. La fonction de recherche vous permet de trouver immédiatement un appareil.
- Devices of the month
  L'offre d'appareils mis en avant ce mois-ci.
- Hardware Bonus Program
  Vous établissez facilement une offre pour votre client avec le Hardware Bonus calculator.

4.3.3 Conseils personnalisés sur les appareils avec l'outil de conseil matériel dynamique (Advising)



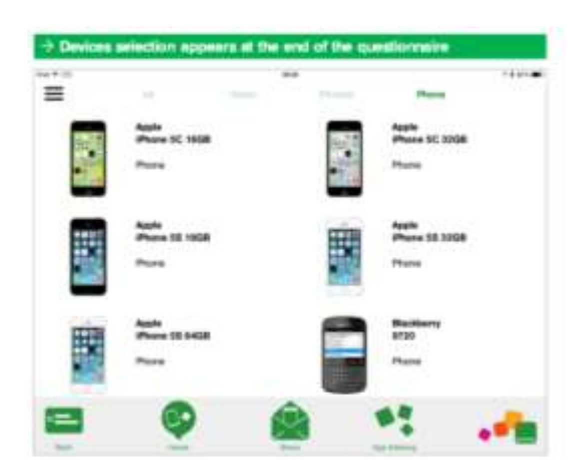
- Vous donnez à votre client des conseils sur la base de plusieurs questions. Vous pouvez vous rendre à la question suivante ou précédente en balayant vers la droite ou vers la gauche.



Hardware advising tool : the questionnaire



- Les questions vous permettent d'obtenir une sélection pour le client.

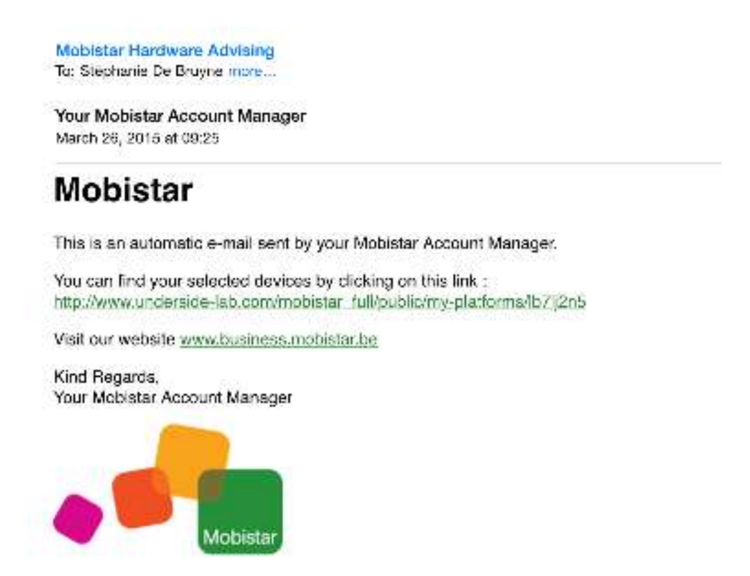


- Vous pouvez partager facilement cette sélection avec votre client par mail.



- Le client reçoit un mail avec un lien vers la sélection que vous avez établie avec lui sur la base de plusieurs questions.





Mobistar Hardware Advising
To: Stephanie De Bruyne more...

Your Mobistar Account Manager
March 26, 2015 at 09:25

Mobistar

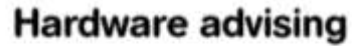
This is an automatic e-mail sent by your Mobistar Account Manager.

You can find your selected devices by clicking on this link :
http://www.underside-lab.com/mobistar_full/public/my-platforms/lb7j2nb

Visit our website www.business.mobistar.be

Kind Regards,
Your Mobistar Account Manager

4.3.4 Consultation du catalogue de matériel mis à jour. La fonction de recherche vous permet de trouver immédiatement un appareil. (All devices)



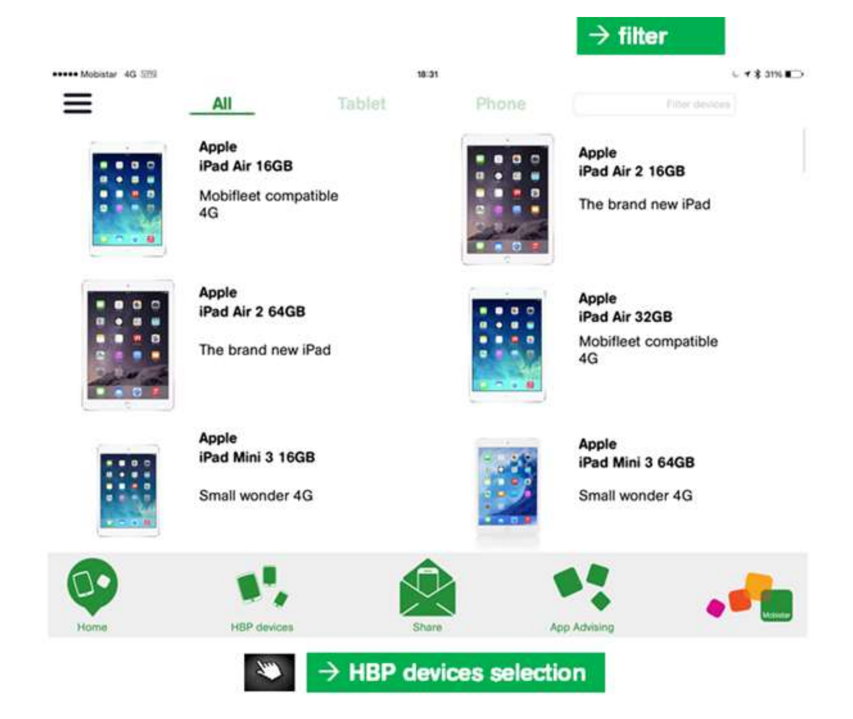


- Vous trouvez le bon appareil en quelques clics grâce à la fonction de recherche du catalogue d'appareils.
  - Lancez votre recherche sur le filtre 'iPad' par exemple.
  - Vous voyez aussi d'emblée si un appareil est repris dans la sélection du programme Hardware Bonus.



  - En bas, via 'HBP devices', vous pouvez naviguer vers tous les appareils repris dans le programme Hardware Bonus.





- Vous pouvez zoomer facilement sur les détails d'un appareil choisi.

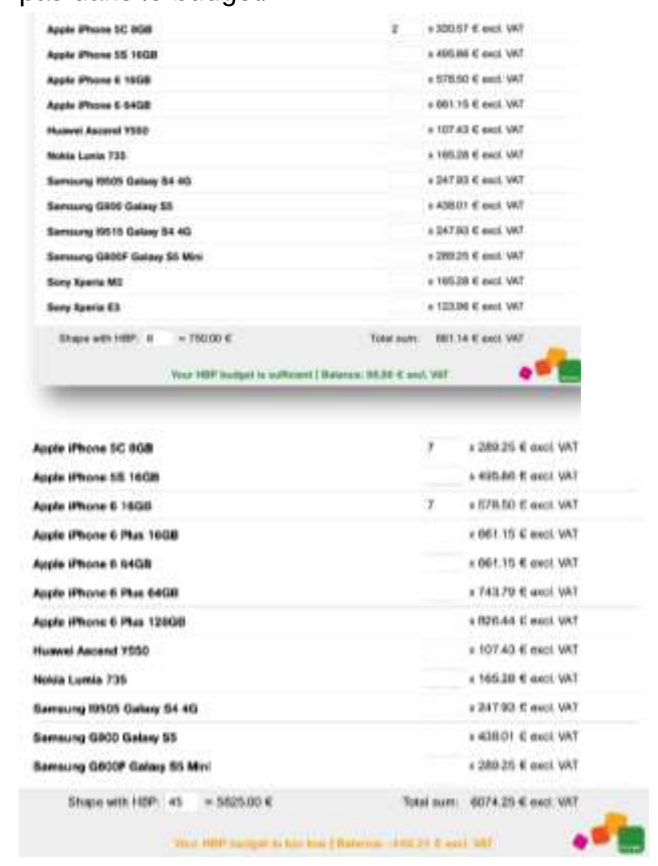


4.3.5 Le Hardware Bonus Program (HBP) calculator vous aide à établir une offre adaptée dans le respect du budget (Hardware Bonus Program)

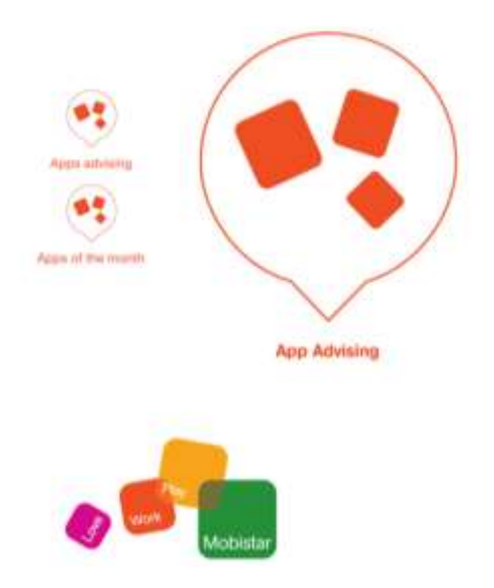




- Saisissez le nombre de cartes qui satisfont aux conditions du programme Hardware Bonus. Vous voyez ici immédiatement si la sélection d'appareils cadre ou pas dans le budget.



4.3.6 Votre guide pour des conseils sur mesure pour les applications



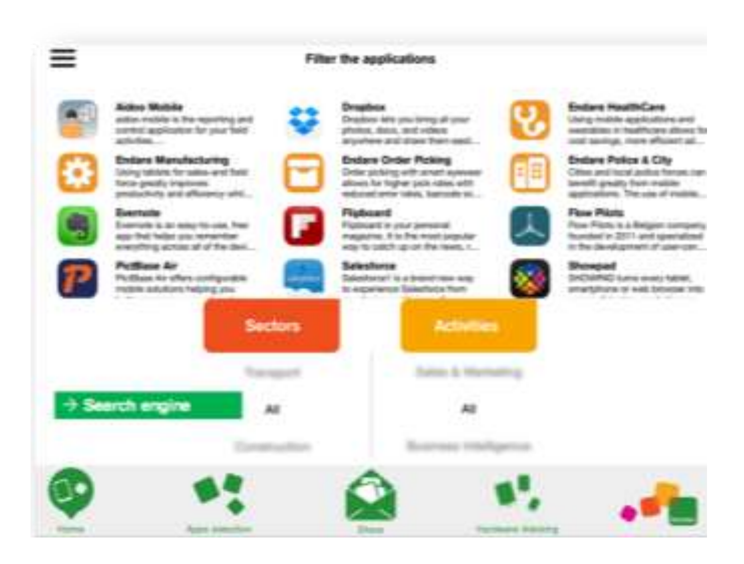
- Apps Advising
  Votre guide pour des conseils clients sur mesure. Donnez des conseils personnalisés à votre client sur les applications.



- Apps of the month
  L'offre d'applications mise en avant ce mois-ci.

4.3.7 Conseils d'applications sur mesure. Donnez des conseils personnalisés à votre client sur les applications. (Apps Advising)

- Vous pouvez chercher des applications par secteur ou par activité grâce à la fonction de recherche.



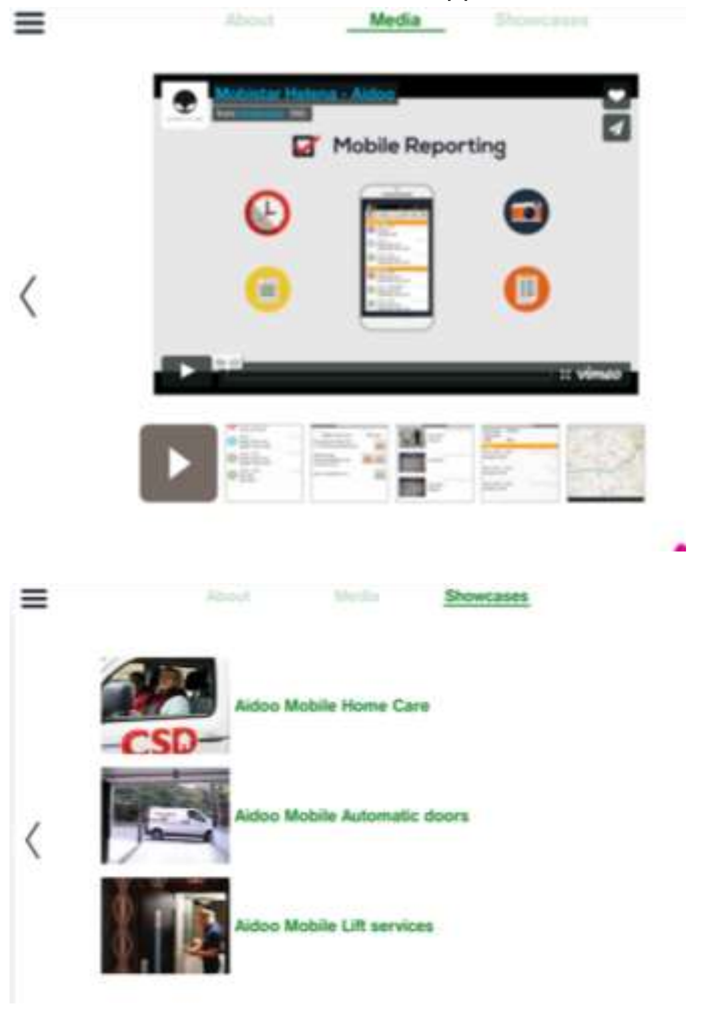
- Vous pouvez partager le résultat de votre sélection d'applications avec votre client.
- Vous pouvez aussi cliquer sur les applications.



- Vous obtenez alors une description de l'application.

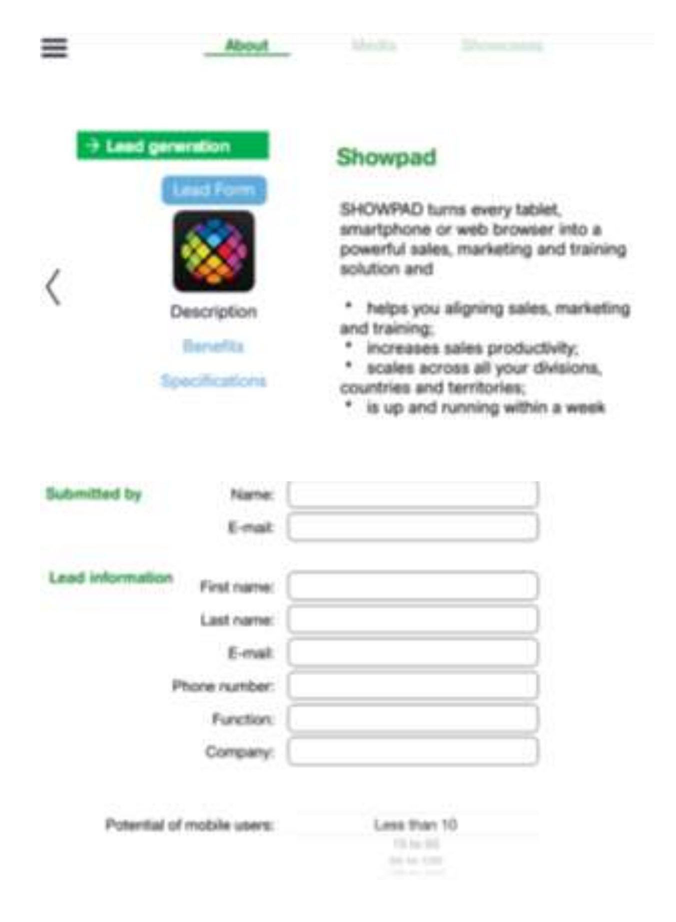


- Si vous avez besoin de matériel supplémentaire, allez sur Media et/ou Showcases.



- Vous pouvez générer facilement des prospects sans engagement via Helena.





4.4 Salesforce1



Salesforce1 vous donne un aperçu de vos prospects, des données de vos clients et de vos activités partout et à tout moment. Avec Salesforce1, plus besoin d'attendre la fin de la journée pour actualiser votre administration commerciale. Vous le faites immédiatement, partout et depuis n'importe quel appareil.

4.4.1 Première connexion à Salesforce1

- Vous vous connectez avec les mêmes données que celles que vous utilisez déjà pour SalesForce sur votre pc.
- Si vous utilisez SF1 pour la première fois sur votre TabForce, vous devrez saisir un code de sécurité. Il vous sera envoyé automatiquement par mail.

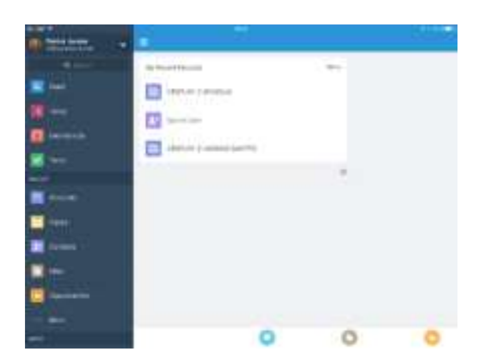
4.4.2 Mes principales fonctionnalités dans Salesforce1

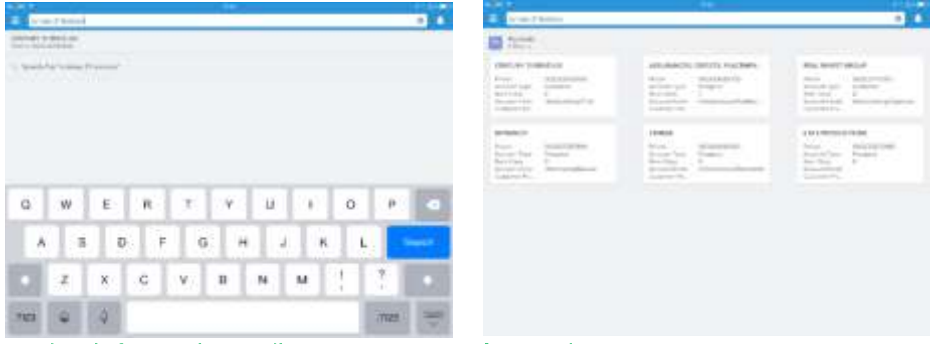
- Cliquez sur ☰ pour ouvrir le menu Salesforce1.





- Le menu reprenant les différentes fonctionnalités s'affiche. Vous pouvez y consulter rapidement les informations nécessaires sur votre client avant votre rendez-vous.
- Vous pouvez chercher et actualiser un client, un contact ou une opportunité existante avant, pendant ou après une visite, chatter, créer une opportunité, consulter des cases…





4.4.3 Toutes les informations clients sous un même toit

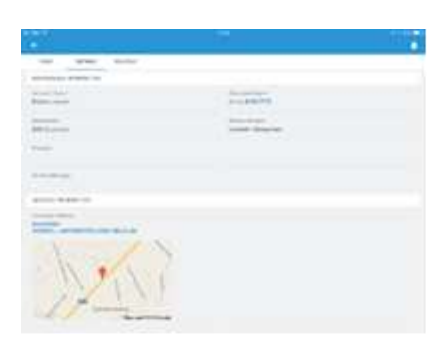
- Cherchez un client en saisissant un terme de recherche pertinent. Cliquez pour obtenir toutes les informations sur ce client.

- Vous pouvez aussi par exemple chercher tous les clients ('All acounts') ou tous les clients qui vous sont attribués ('My accounts').



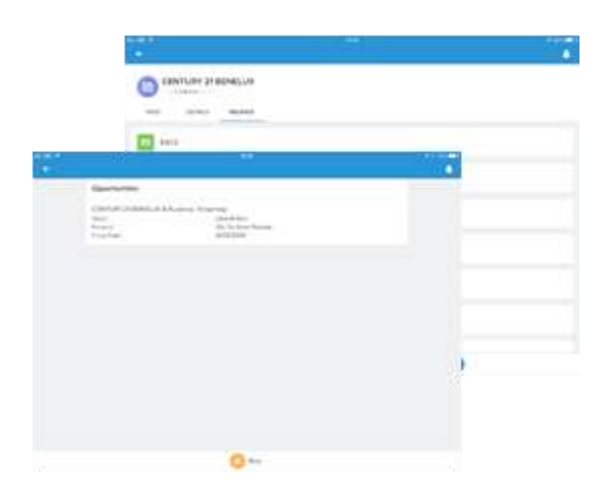


- La fonction Google Maps est super pratique pour localiser un client.



4.4.4 Possibilité de diverses actions sur votre client

- Cliquez sur ‘Related’ pour trouver plus d’actions possibles sur les clients.



- Vous pouvez par exemple créer une nouvelle opportunité en quelques clics (via ‘opportunities’).







- Vous pouvez indiquer le statut de l'opportunité directement après votre entretien.



- Vous pouvez consulter l'aperçu des factures d'un client (via 'BSCS').

- Vous pouvez consulter tous les tickets de support avec la mention du statut, du type et du produit (via 'Tickets').



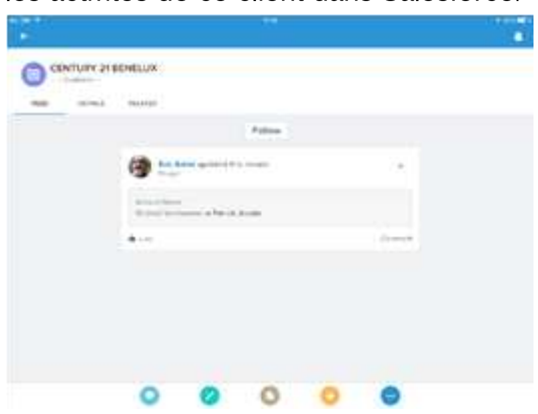
4.4.5 Quelques fonctionnalités utiles

- Les boutons colorés en bas vous permettent :
  - d'envoyer un message à une personne de contact
  - d'envoyer un document à une personne de contact
  - de traiter des informations d'un client
  - de vous diriger directement vers Google Maps
  - ….





- Si vous cliquez sur 'Follow' dans votre client via 'Feed', vous serez informé de toutes les activités de ce client dans Salesforce.



4.4.6 Et bien plus encore…

- Il y en a encore bien d'autres, mais nous ne pouvons pas décrire toutes les fonctionnalités de Salesforce1 dans un manuel d'utilisation. Il est surtout important de travailler avec Salesforce1 pour en découvrir les nombreux avantages.

4.5 OneDrive



OneDrive est une solution Microsoft dans le cloud. Il vous donne accès à vos documents personnels où et quand vous le souhaitez, sur n'importe quel appareil. Vous utilisez aussi OneDrive pour enregistrer vos procès-verbaux de réunion créés avec OneNote. Ils sont ainsi disponibles partout, à tout moment et sur n'importe quel appareil. Vous disposez en outre de 15 gigabytes d'espace de stockage.

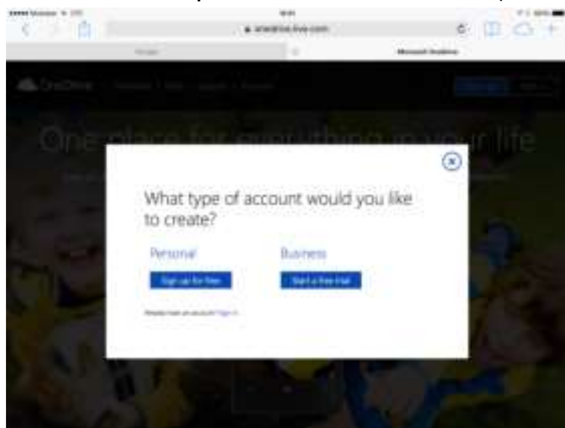
4.5.1 Première connexion à OneDrive

- Si vous n'avez pas encore de compte Microsoft, suivez les étapes ci-dessous.
- Allez sur votre TabForce sur l'application OneDrive et cliquez sur 'Sign up'.

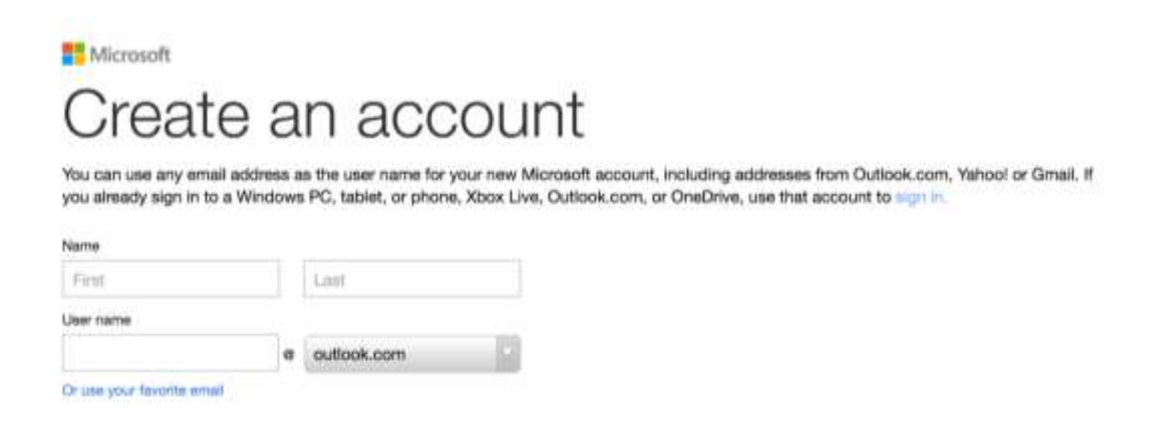




- Choisissez un ‘personal account’ et cliquez sur ‘Sign up for free’.



- Saisissez toutes les données et cliquez sur ‘Create account’.



4.5.2 Accès à vos documents personnels sur OneDrive

- Pour accéder à OneDrive via votre TabForce ou votre téléphone mobile, cliquez sur l’application OneDrive et saisissez votre identifiant et votre mot de passe. Vous ne devez les introduire qu’une seule fois.

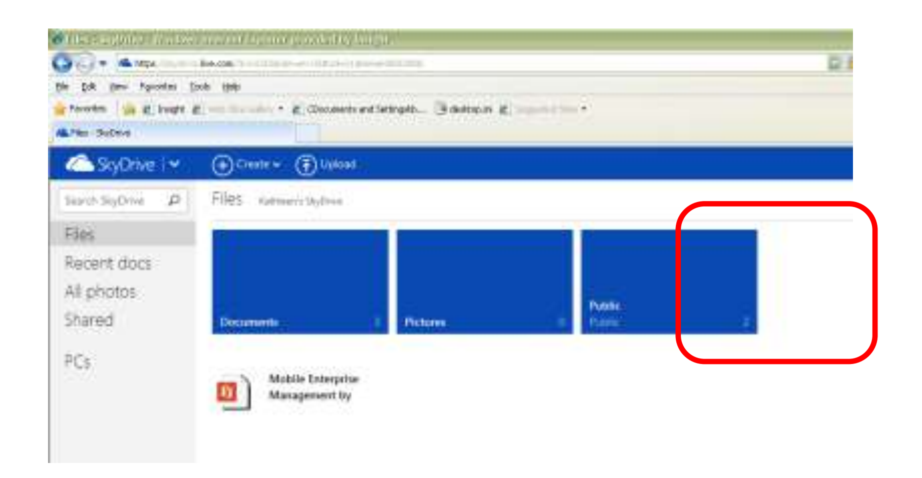




- Pour accéder à OneDrive sur votre ordinateur portable, allez sur www.onedrive.com et saisissez votre identifiant et votre mot de passe. Vous ne devez les introduire qu'une seule fois.



- Vous pouvez aussi désormais charger des documents personnalisés sur OneDrive via votre ordinateur portable et montrer le même document depuis OneDrive sur votre TabForce à votre client.
  - Sur votre ordinateur portable ou votre pc : cliquez sur le dossier public.



  - Sur votre ordinateur portable ou votre pc : cliquez sur 'upload file' et chargez le document.





- Sur votre TabForce : allez sur OneDrive et ouvrez le dossier public, vous y retrouverez le document.
- OneDrive vous donne un aperçu structuré de vos fichiers personnels.



4.5.3 Partage aisé de vos documents avec votre client ou un collègue

- Vous pouvez partager vos documents depuis OneDrive de différentes façons.



4.5.4 Ouverture de vos documents dans une autre application

- Vous pouvez aussi ouvrir des présentations ou d'autres documents dans une autre application, comme SlideShark. Cette application vous permet de montrer des animations au format PowerPoint.





4.6 OneNote

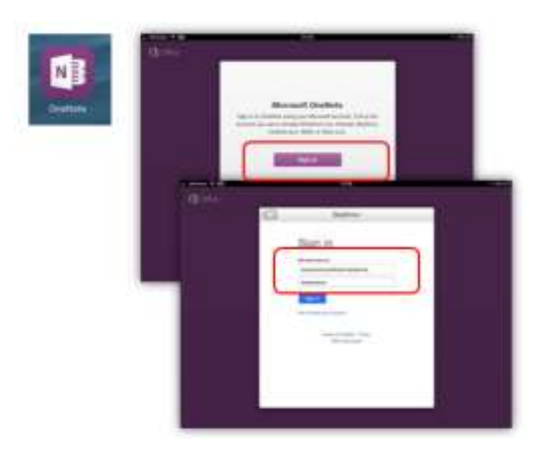


Avec OneNote de Microsoft, vous avez accès à vos notes où et quand vous le souhaitez. Ces notes sont enregistrées sur OneDrive. Vous avez ainsi toujours accès à vos notes depuis votre ordinateur portable, votre pc et votre TabForce.

Avec OneNote, fini les informations qui s'égarent sur papier et les post-its. Vous partagez désormais vos procès-verbaux de réunion digitaux directement après la réunion et vous disposez de notes organisées où vous retrouvez tout rapidement.

4.6.1 Première connexion à OneNote

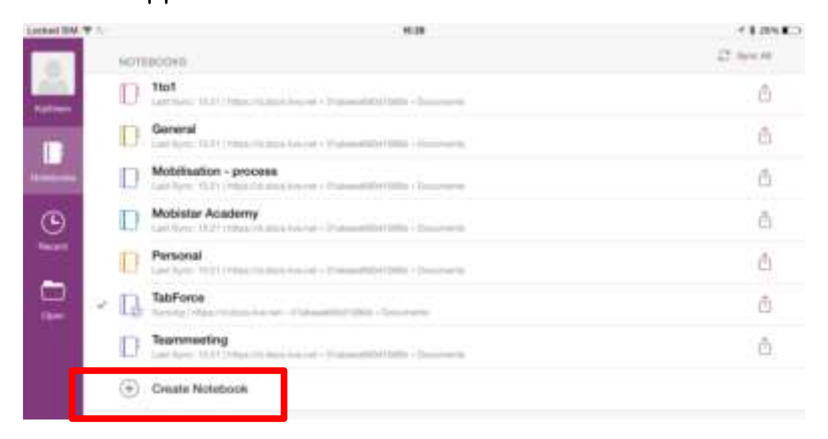
- Connectez-vous avec le même identifiant et le même mot de passe que pour OneDrive.

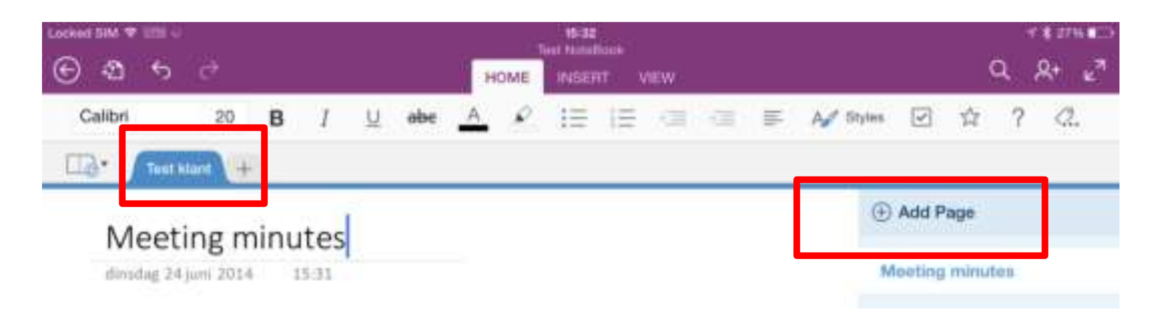


4.6.2 Organisation et enregistrement de notes



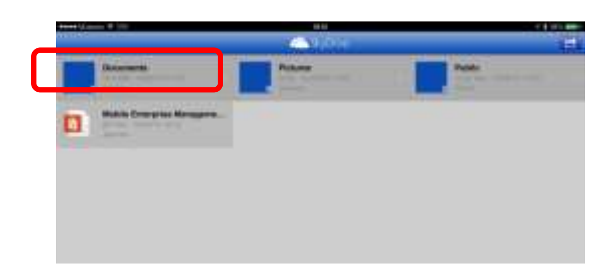
- Vous pouvez créer plusieurs ‘Notebooks’.
- Vous pouvez créer plusieurs ‘Tabs’ par Notebook.
- Vous pouvez créer plusieurs pages par ‘Tab’.
- Vos notes sont automatiquement enregistrées dans OneDrive lorsque vous fermez l’application.





4.6.3 Accès à vos notes

- Vous avez accès à vos notes sur votre TabForce via l’application OneNote.
  - Choisissez le dossier ‘Documents’.



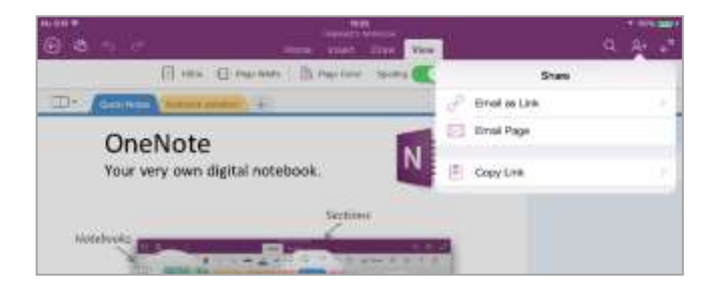
- Vous avez accès à vos notes sur votre pc via OneNote via le lien https://www.onenote.com ou via OneDrive via le lien www.onedrive.com, connectez-vous et ouvrez le dossier ‘documents’.





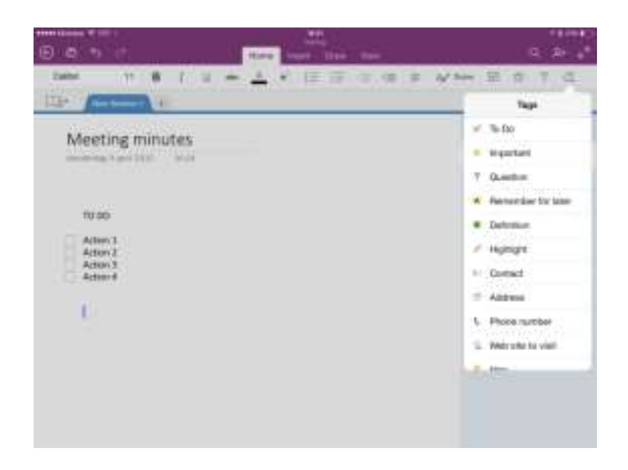
4.6.4 Partage de vos notes avec votre client ou un collègue

- Envoyez votre document par mail à votre client ou à un collègue sous la forme d'un lien (Email as Link) ou en pièce jointe (Email Page).

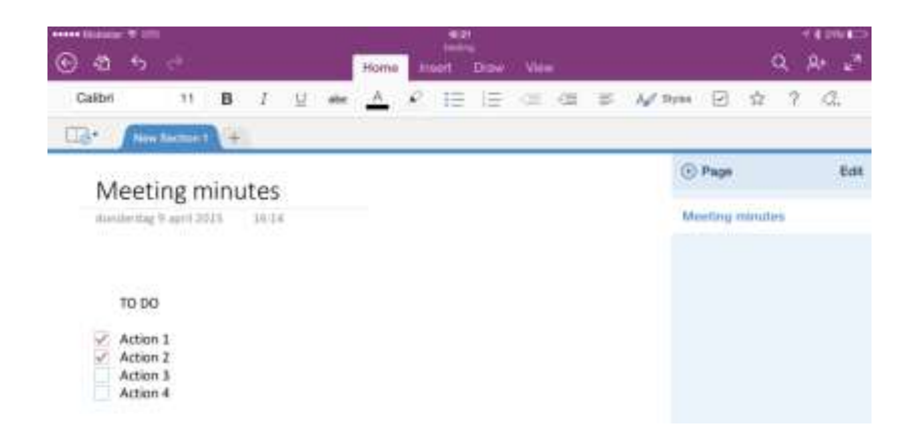


4.6.5 Quelques fonctionnalités utiles

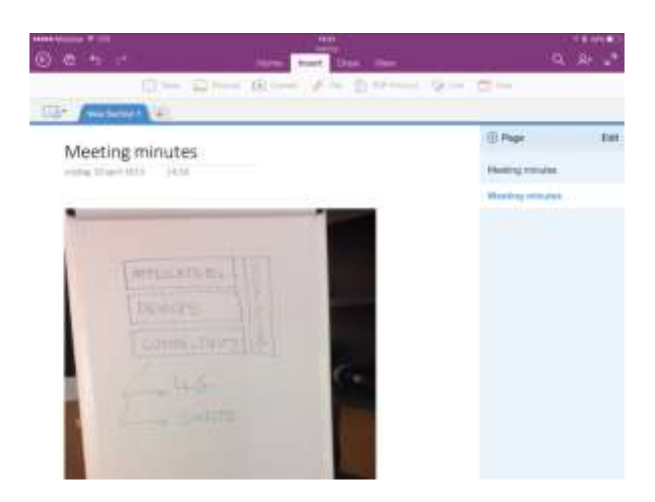
- Vous pouvez ajouter une liste d'actions (via 'To do') dans vos notes et décocher les actions réalisées.



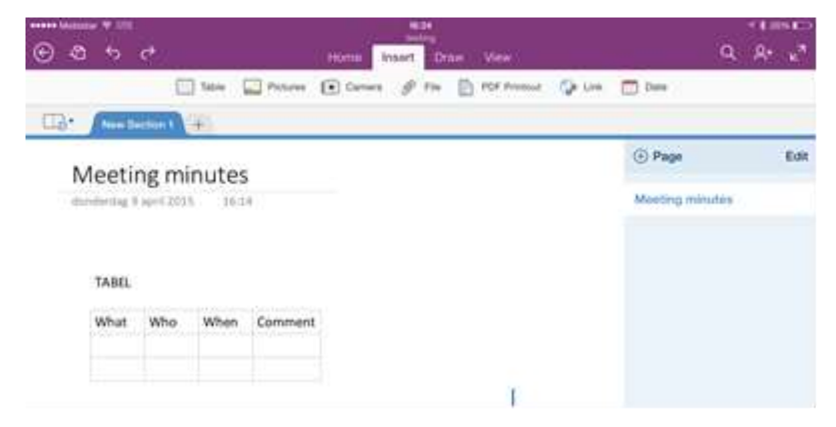




- Vous pouvez ajouter une photo d'un schéma sur un tableau par exemple.

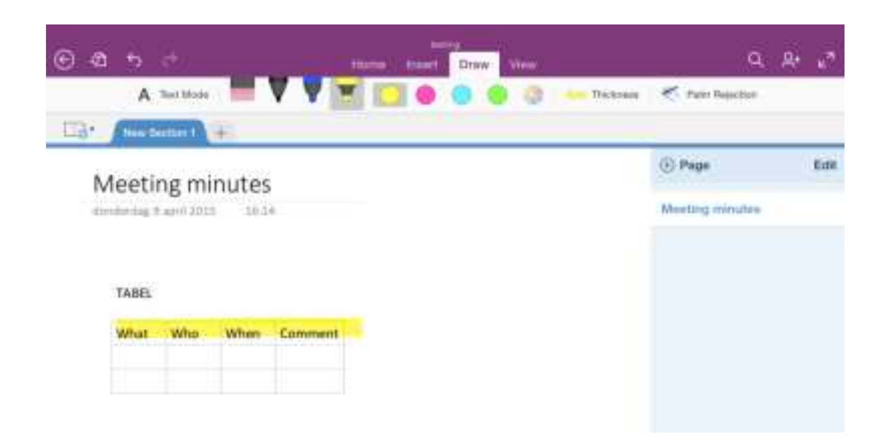


- Vous pouvez ajouter un tableau.



- Vous pouvez marquer un texte.





4.7 ShareFile



ShareFile vous donne accès aux présentations et aux autres documents que votre manager met à disposition.
Avec ShareFile, un manager peut partager facilement des documents accessibles uniquement aux collaborateurs de votre entreprise. Vous consultez ces documents où et quand vous le souhaitez, sur l'appareil de votre choix, et vous pouvez partager ces informations avec vos clients.

4.7.1 Pour les managers

- Mobifleet permet aux managers de partager des documents Office avec des utilisateurs de l'entreprise au format 'lecture seule'.
- La gestion des documents passe par la plateforme d'administration en ligne accessible au manager. La limite de stockage est fixée à 5 GB par entreprise.
- Lors du processus d'inscription, le manager reçoit un mail avec son login et son mot de passe pour accéder au portail de gestion ShareFile. Il s'agit des identifiants pour un profil administrateur et il est le seul à les recevoir pour bénéficier d'un accès total aux fonctionnalités du portail.
- L'adresse du portail Sharefile est : https://mobistar.sharefile.eu/

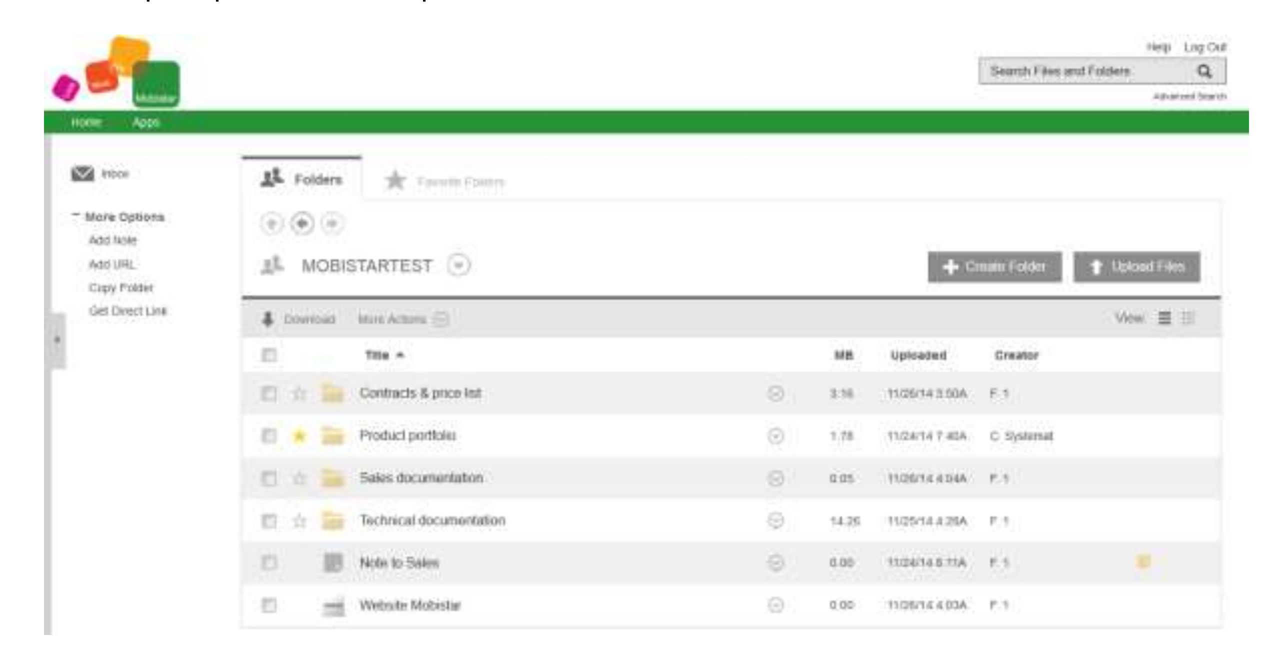




- Après la connexion au portail, l'administrateur accède à un écran présenté ci-dessous avec le dossier principal de son entreprise. Dans cet exemple 'MOBISTAR TEST'.



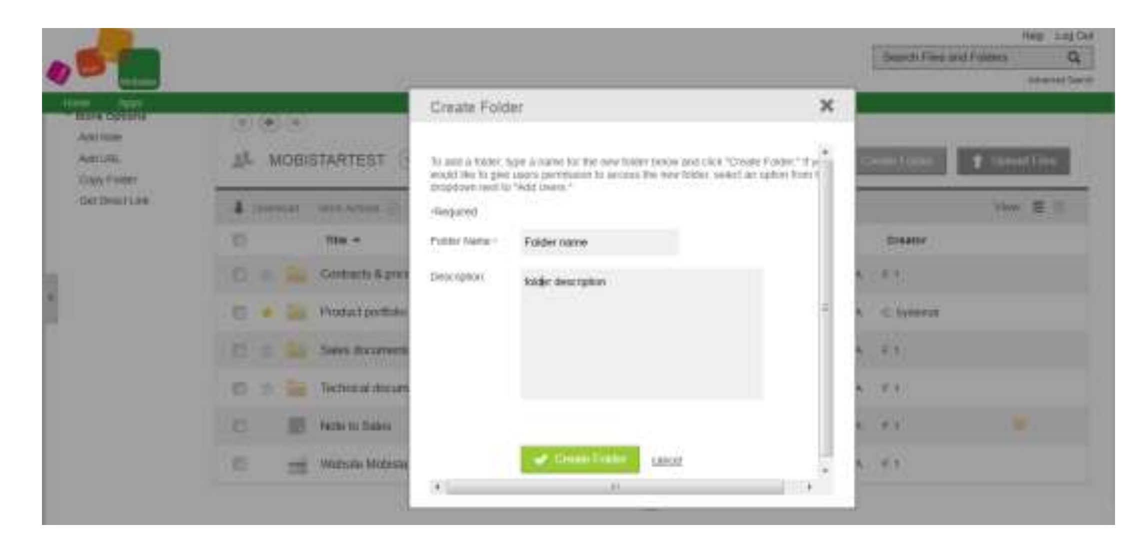
- En cliquant sur ce dossier, l'administration accède à la page de gestion de contenu du dossier principal de son entreprise.



- L'administrateur peut alors entreprendre les actions suivantes.

- Action N° 1 : **créer des dossiers** en cliquant sur 'Create Folder' (en haut à droite).

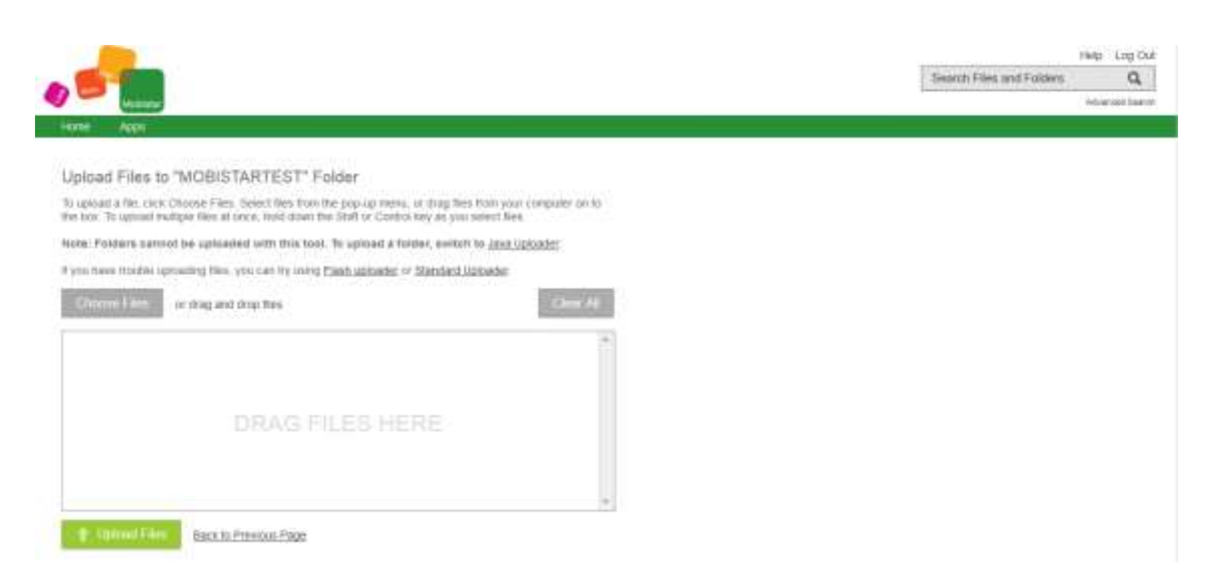




- Action N° 2 : **charger des fichiers** en cliquant sur 'upload files' (en haut à droite).

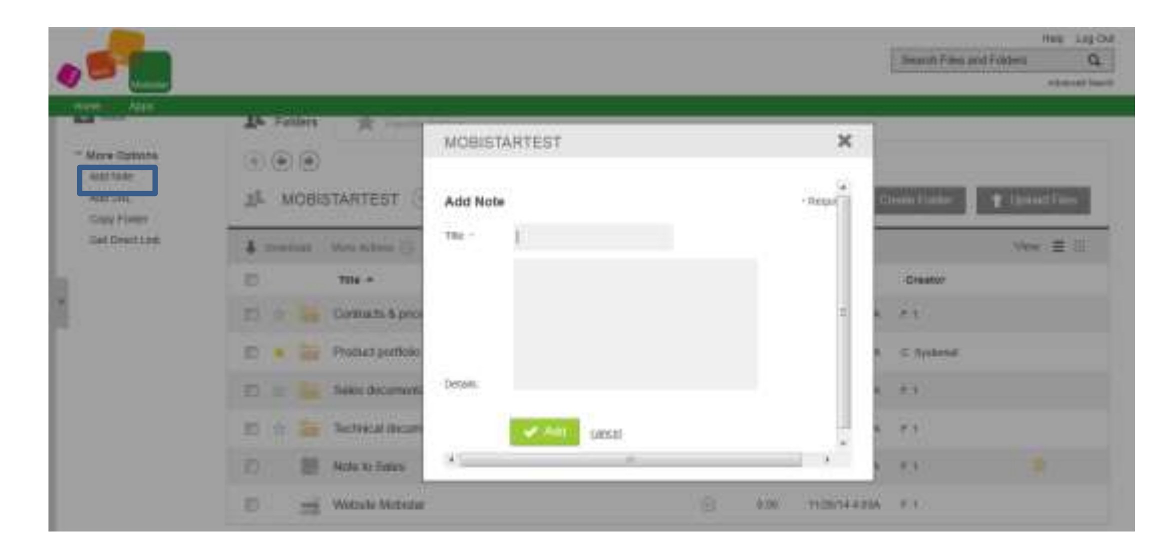
L'administrateur peut cliquer sur 'Choose files', puis naviguer et sélectionner un fichier ou il peut ouvrir une fenêtre et glisser et déplacer directement les fichiers dont il a besoin.

Vous trouverez ici la liste des formats pris en charge par la solution ShareFile : Word 97-2003 (*.doc), Word 2007-13 (*.docx), Excel 97-2003 (*.xls), Excel 2007-13 (*.xlsx), PowerPoint 97-2003 (*.ppt) et PowerPoint 2007-13 (*.pptx), fichiers PDF, fichiers image (BMP, GIF, JPG etc.) et fichiers vidéo (MP4).

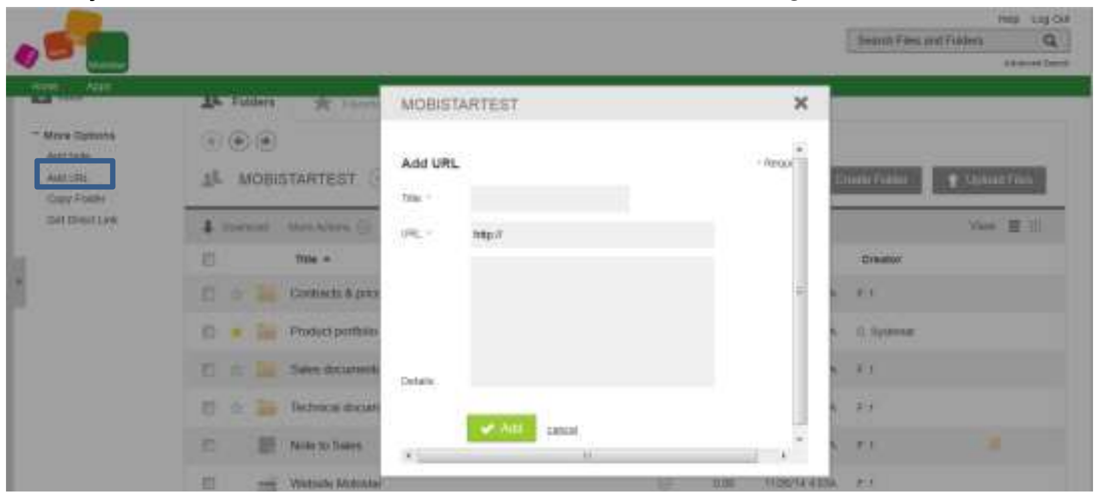


- Action N° 3 : **ajouter des notes** – commande dans le menu en haut à gauche.

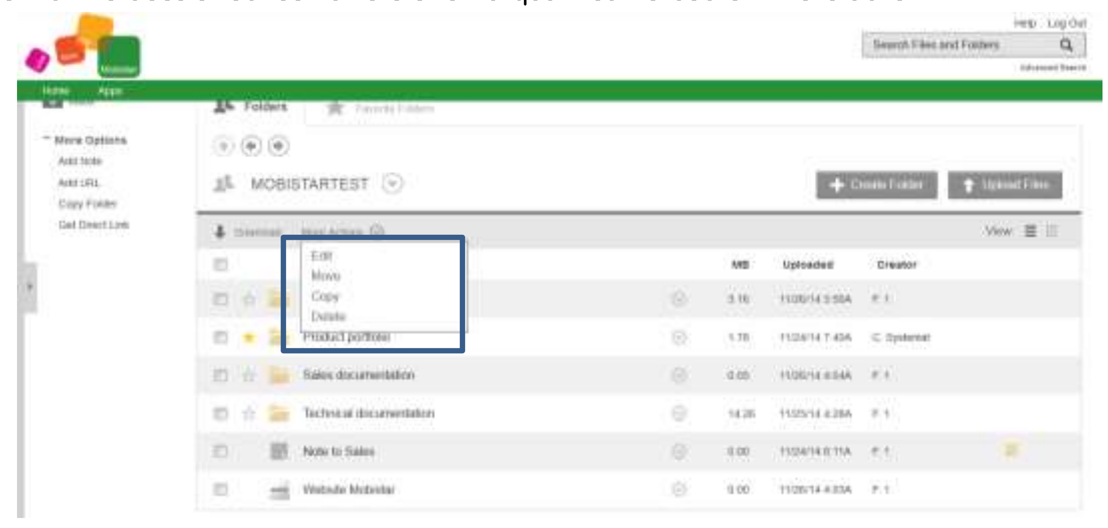




- Action N° 4 : **ajouter une URL** – commande dans le menu en haut à gauche.



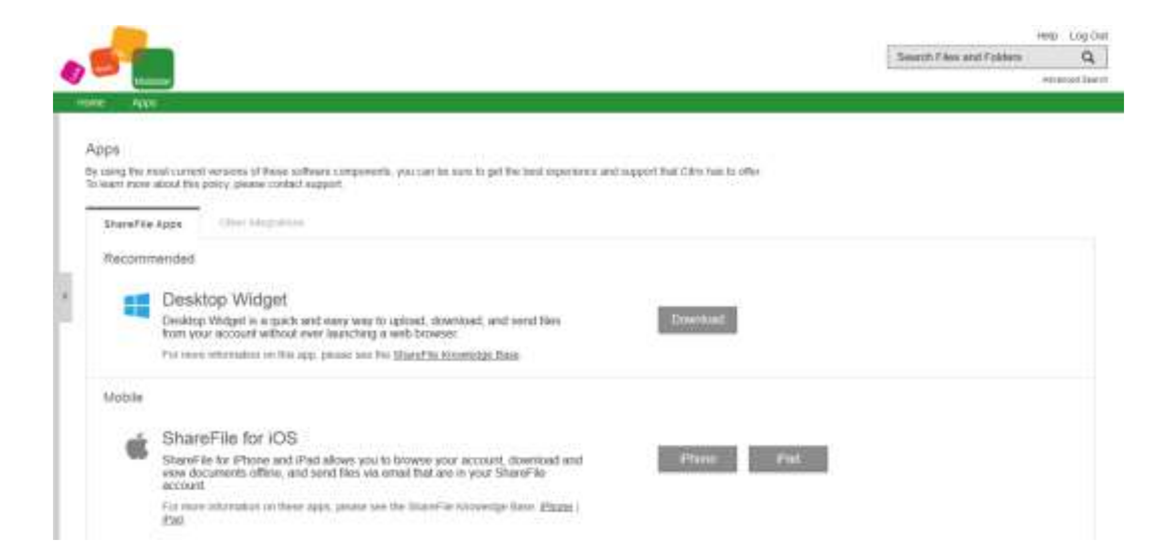
- Mais aussi, **éditer, déplacer, copier et supprimer** des fichiers et des dossiers en sélectionnant le dossier ou les fichiers et en cliquant sur le bouton 'more action'.



- Identifier un(des) dossier(s) comme '**dossiers favoris'.**

Le menu accessible dans la barre verte supérieure propose l'installation de certaines 'applis'.





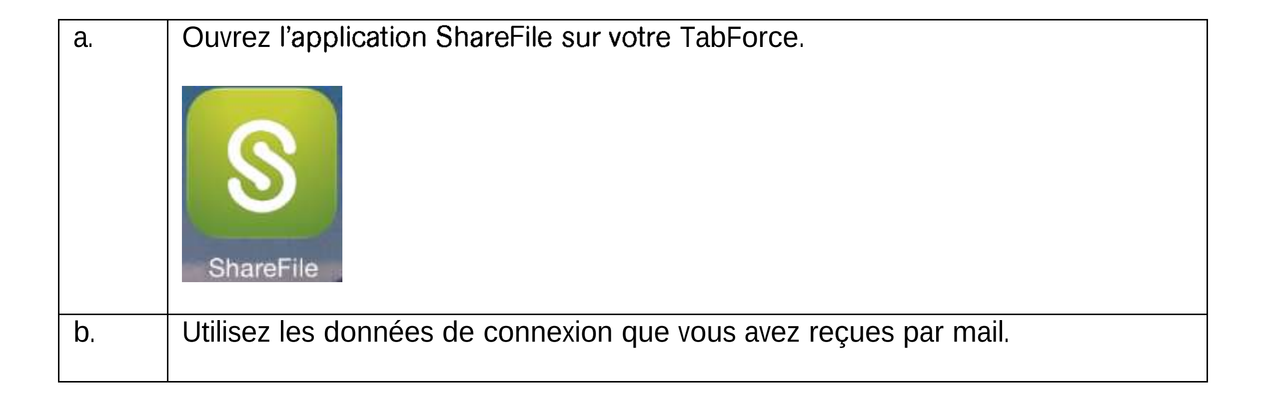
Par exemple

Desktop Widget : Desktop Widget est une manière rapide et facile de charger, télécharger et envoyer des fichiers depuis votre compte sans lancer un navigateur web à chaque fois.

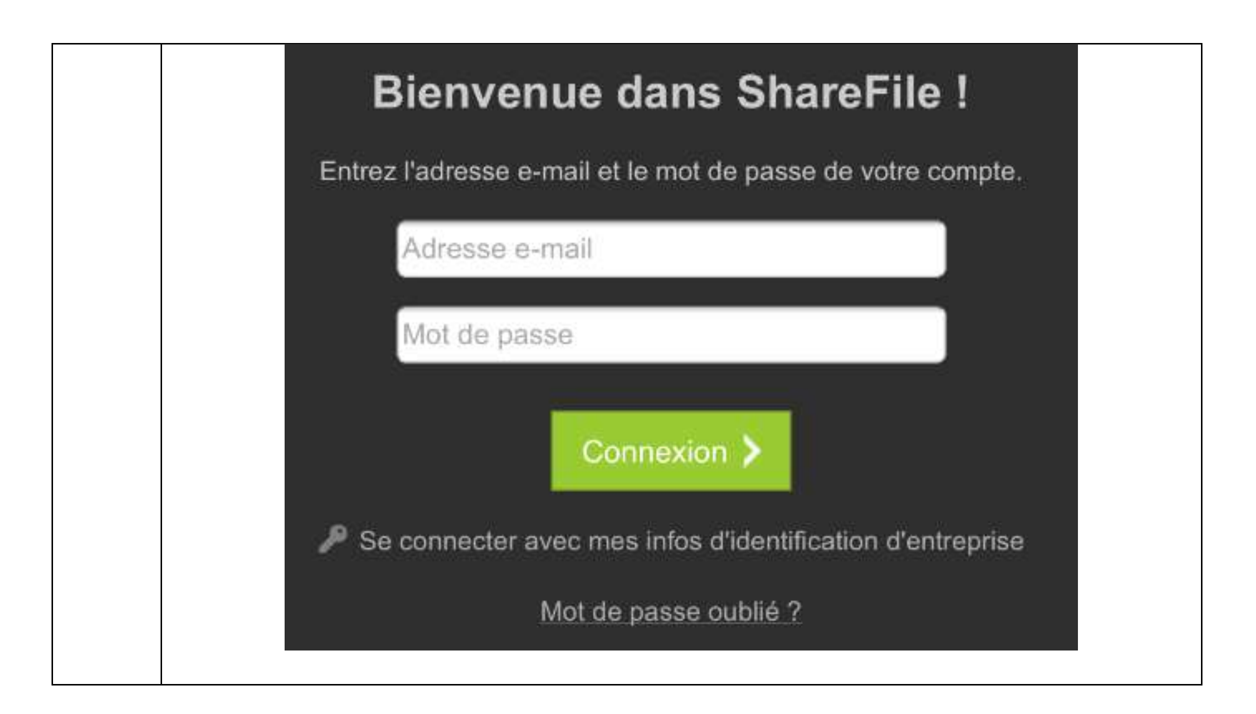
ShareFile for Windows 8 : ShareFile for Windows 8 vous permet de naviguer sur votre compte et de télécharger et de visualiser des documents hors ligne et d'envoyer des fichiers par mail qui figurent sur votre compte ShareFile.

4.7.2 Pour les utilisateurs finaux

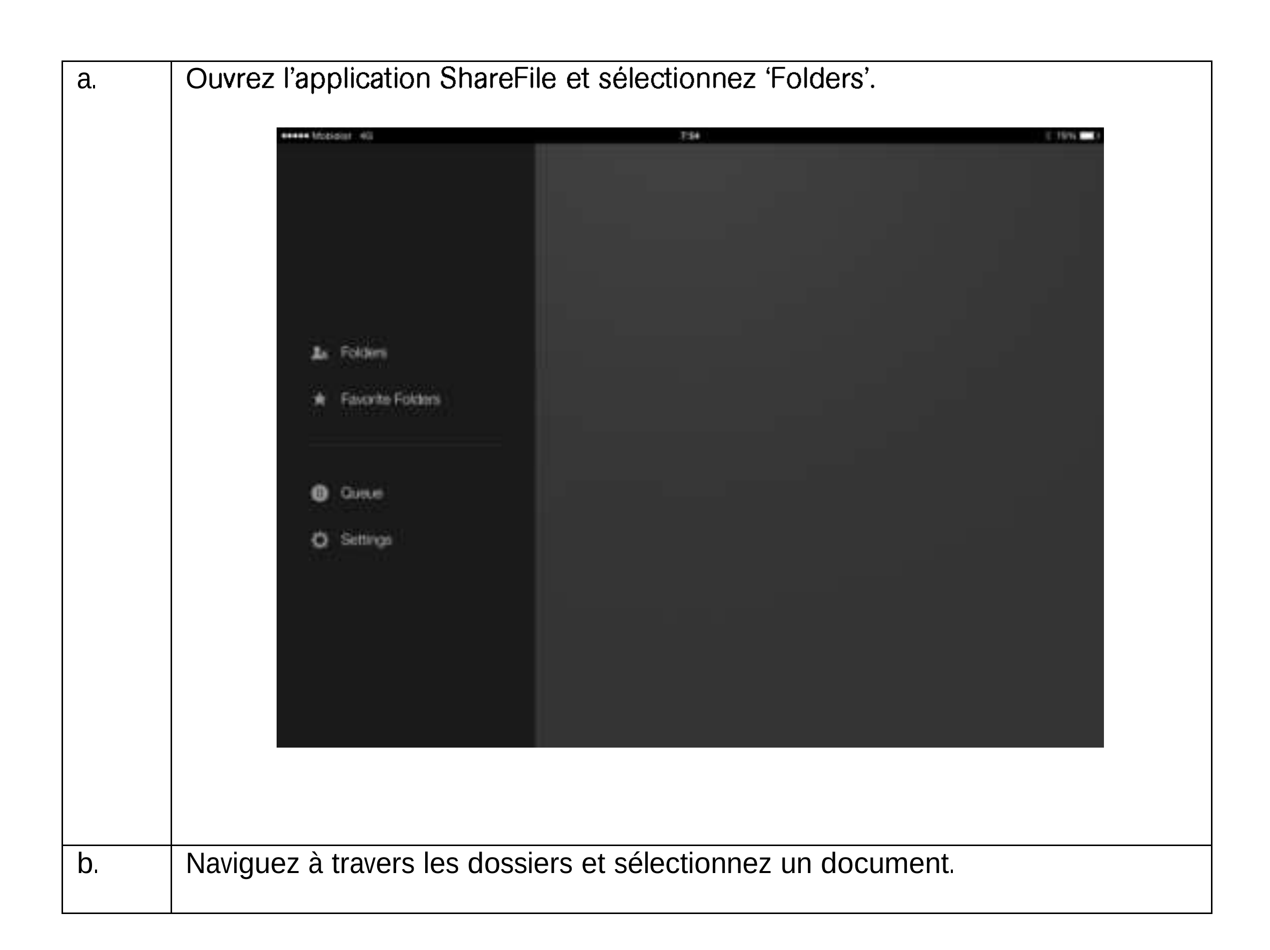
4.7.2.1 Comment l'installer ?

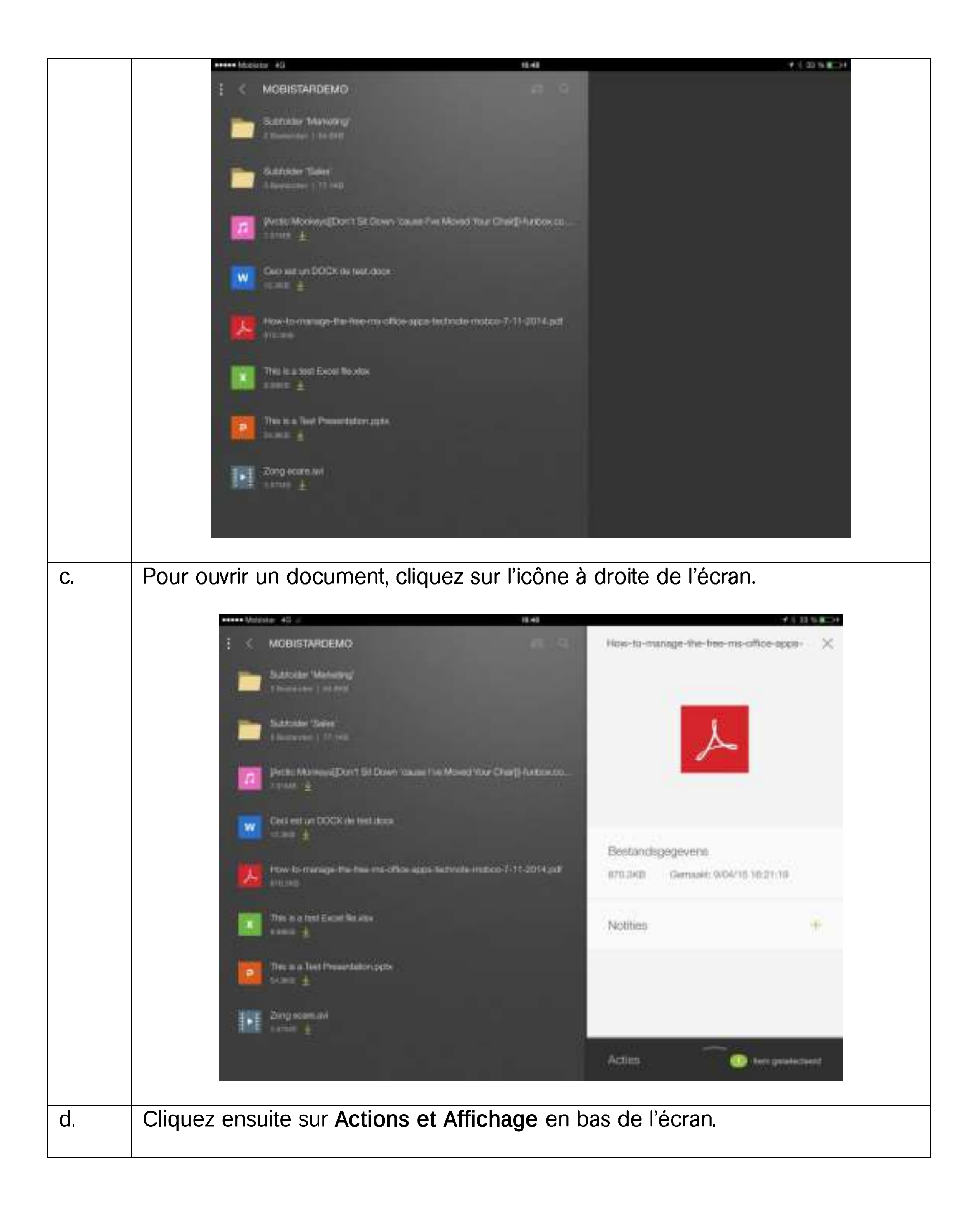
a.	Ouvrez l'application ShareFile sur votre TabForce. 
b.	Utilisez les données de connexion que vous avez reçues par mail.



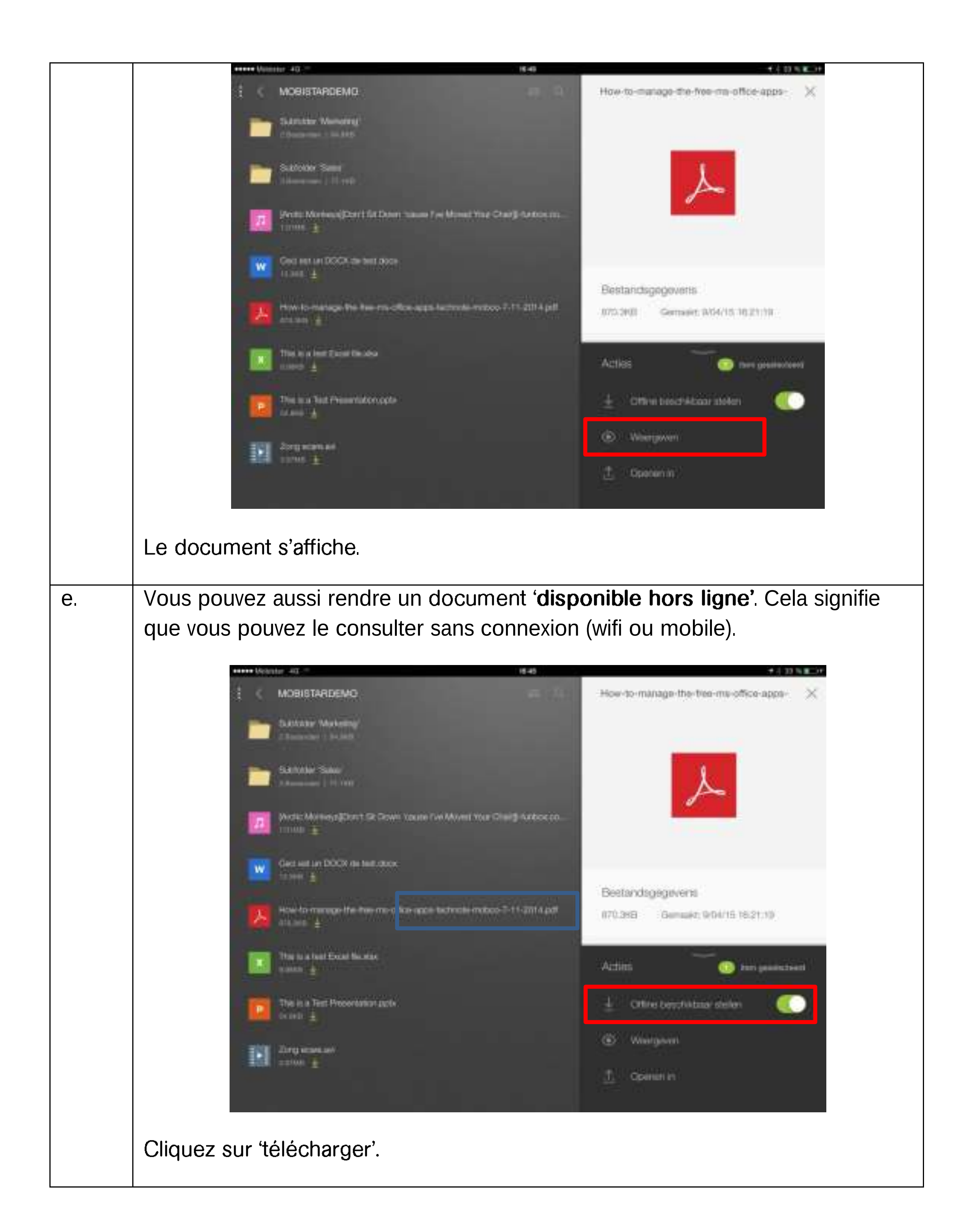
	

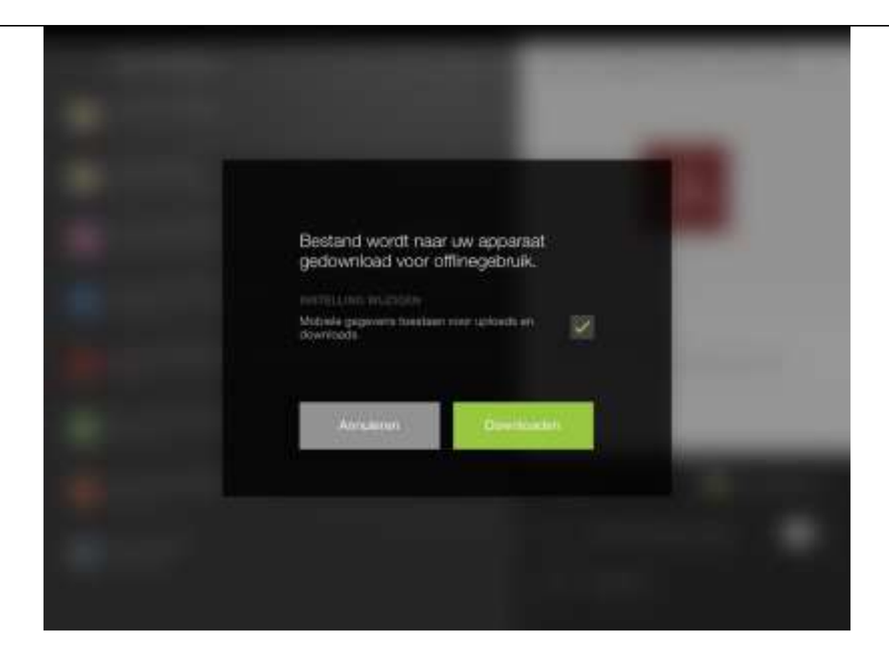
4.7.2.2 Comment l'utiliser ?

a.	Ouvrez l'application ShareFile et sélectionnez 'Folders'. 
b.	Naviguez à travers les dossiers et sélectionnez un document.



c.	Pour ouvrir un document, cliquez sur l'icône à droite de l'écran.
d.	Cliquez ensuite sur **Actions et Affichage** en bas de l'écran.

	 Le document s'affiche.
e.	Vous pouvez aussi rendre un document '**disponible hors ligne'**. Cela signifie que vous pouvez le consulter sans connexion (wifi ou mobile). Cliquez sur 'télécharger'.

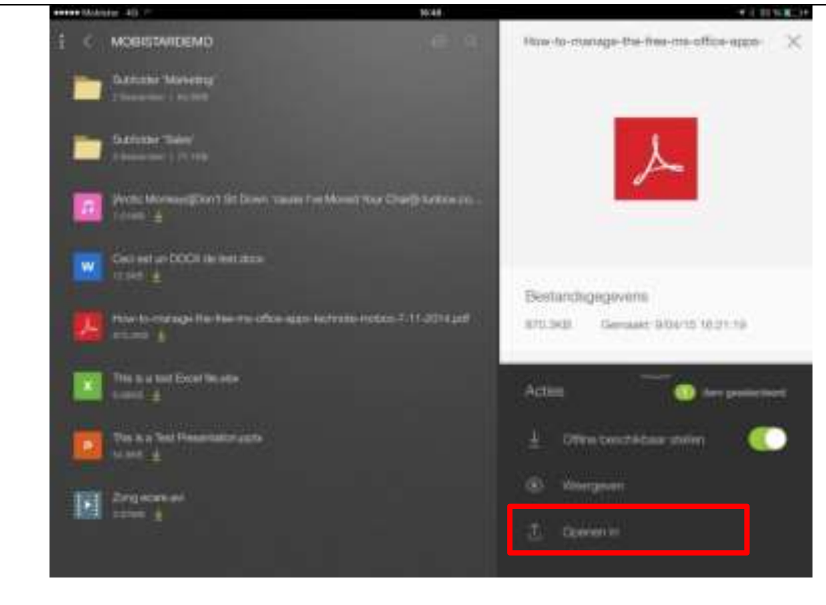
<table>
<tr><td></td><td>


Une flèche verte (qui pointe vers le bas) apparaît à côté du document.

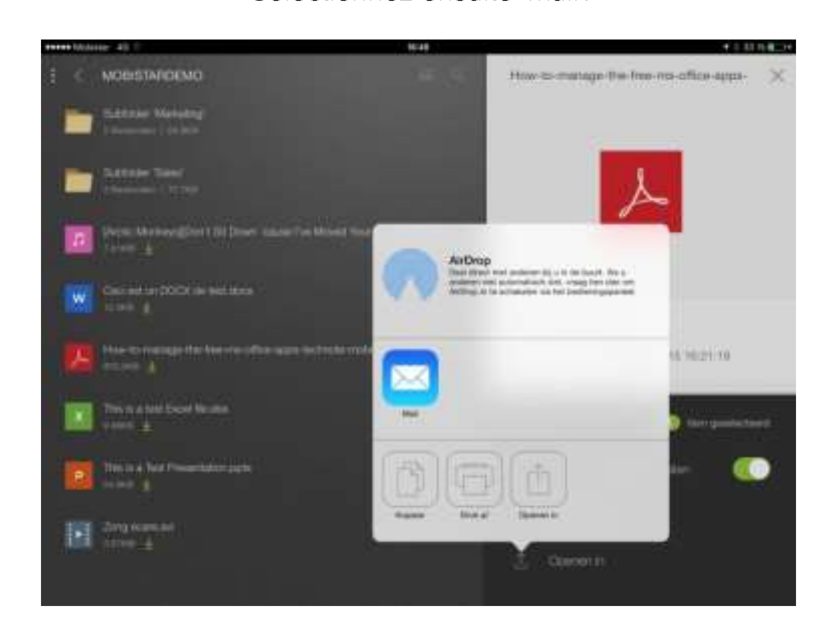


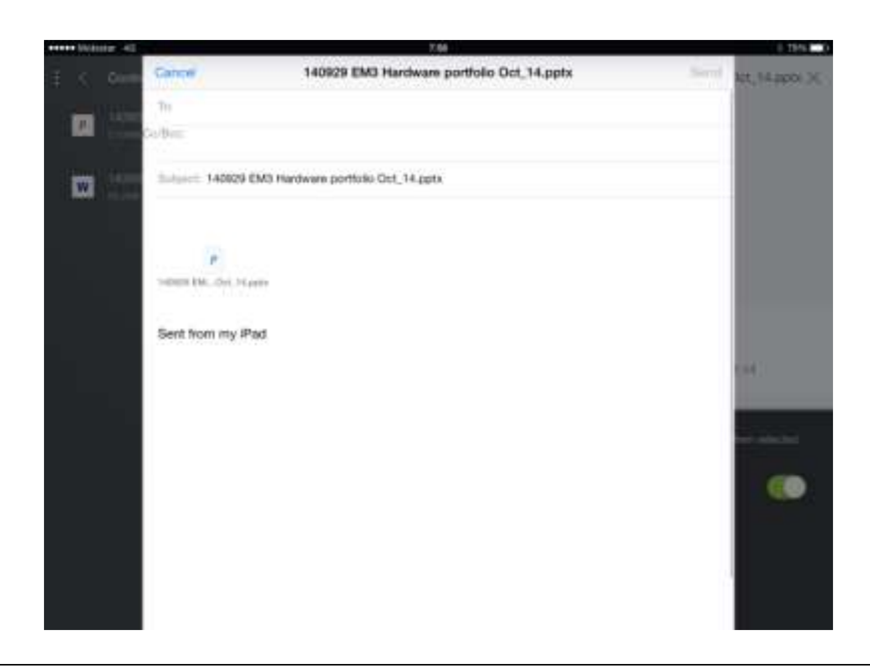
</td></tr>
<tr><td>f.</td><td>Pour partager un document par mail ou dans une application particulière, cliquez sur ‘Ouvrir dans’.</td></tr>
</table>



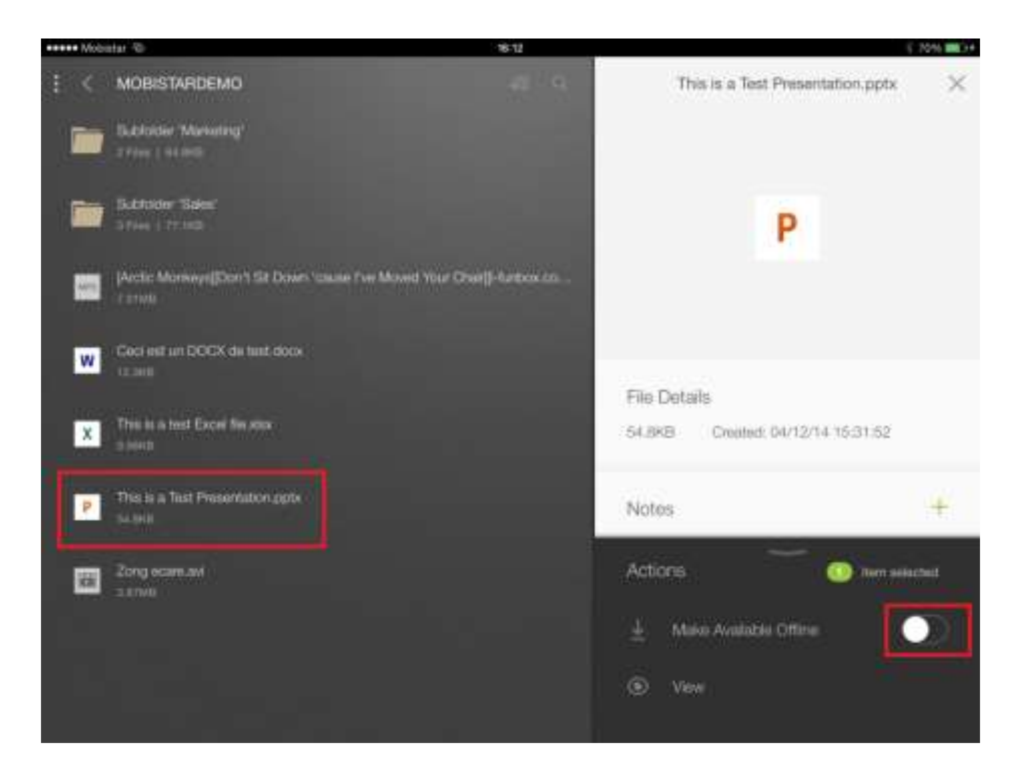


Sélectionnez ensuite ‘mail’.

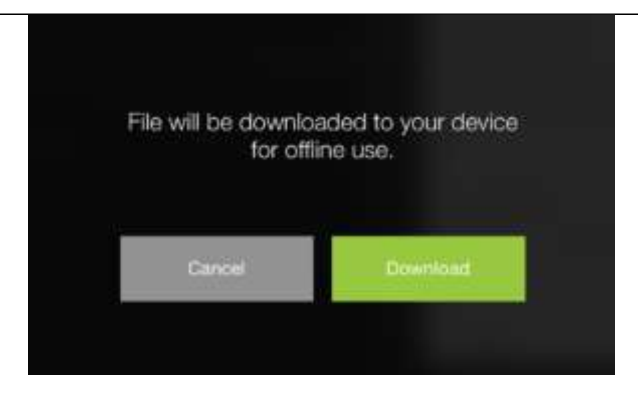






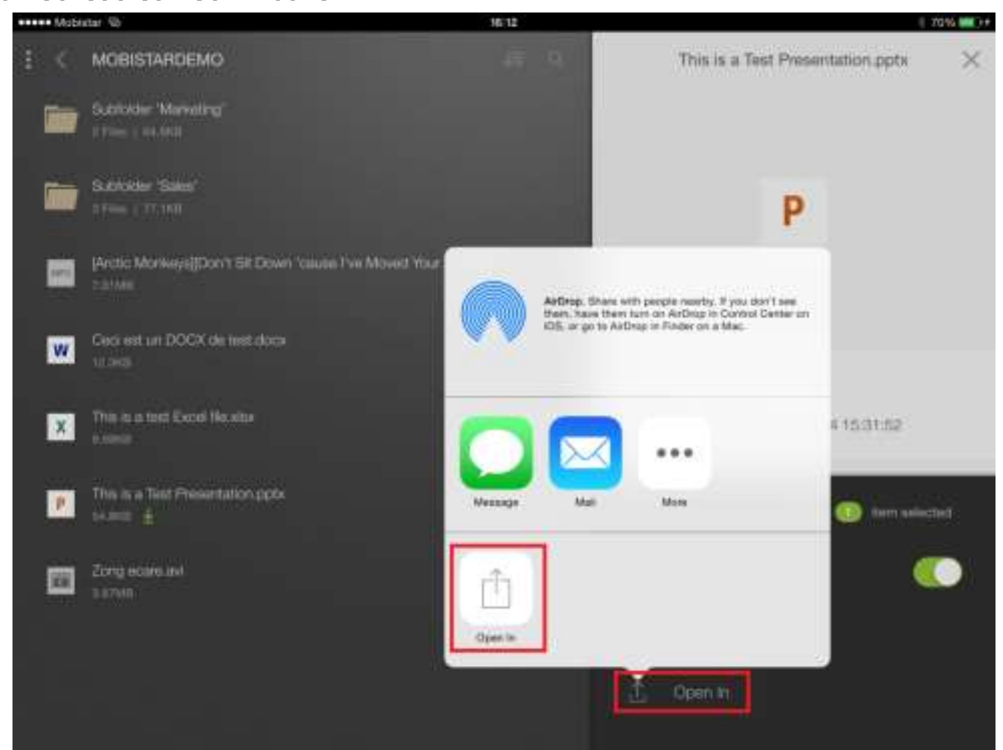
	Ou cliquez sur ‘Ouvrir dans’ et sélectionnez une application dans laquelle vous voulez ouvrir le document. 
g.	Vous pouvez aussi **associer ShareFile à SlideShark** afin de montrer les présentations de ShareFile avec SlideShark. Veillez d’abord à ce que l’application SlideShark soit installée sur votre appareil et assurez-vous d’avoir créé un identifiant et un mot de passe. **Etape 1** : ouvrez l’application ShareFile et sélectionnez la présentation que vous voulez ouvrir dans SlideShark.  **Etape 2** : sélectionnez le bouton (en bas à droite) qui permet de mettre la présentation hors ligne (vous enregistrez ainsi la présentation localement sur votre appareil afin de pouvoir l’ouvrir même sans connexion internet).





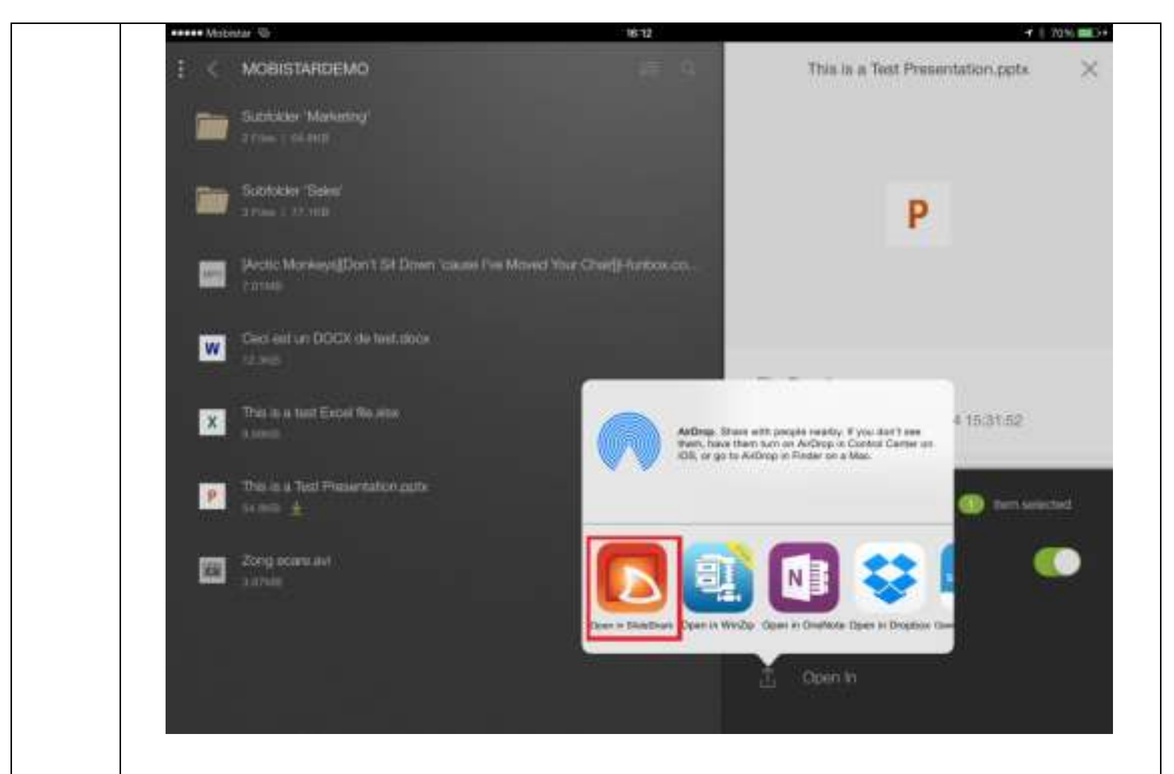
Confirmez le téléchargement. Si une flèche verte pointant vers le bas apparaît à **côté de la présentation, c'est qu'elle est disponible hors ligne.**

Etape 3 : sélectionnez 'ouvrir dans' en bas à droite. Un pop-up s'affiche. Cliquez à nouveau sur 'ouvrir dans'.



Etape 4 : sélectionnez l'application SlideShark dans le pop-up. SlideShark démarre.





Etape 5 : un pop-up s'affiche et vous demande si vous voulez charger la présentation.
Cliquez sur 'charger'. Vous pouvez ensuite gérer la présentation depuis SlideShark.

4.8 SlideShark



SlideShark est une application mobile utilisée dans le monde entier par les commerciaux et autres présentateurs. Grâce à cette application, les présentations sont affichées et projetées comme il se doit sur les appareils iOS : avec précision, en conservant les animations et avec professionnalisme.

4.8.1 Première connexion à SlideShark

- Créez un compte SlideShark ou saisissez votre identifiant et votre mot de passe.





4.8.2 Ouverture d’une présentation dans SlideShark

- Il y a 2 façons d’ouvrir une présentation dans SlideShark.
- Soit vous partez de l’application SlideShark elle-même et vous tirez la présentation d’une des applications associées, par exemple de OneDrive ou ShareFile.



- Soit vous partez de votre présentation dans OneDrive, ShareFile, vos mails ou une autre solution et vous ouvrez la présentation dans SlideShark.

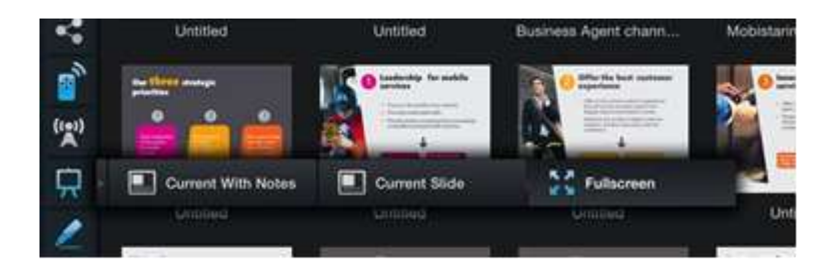




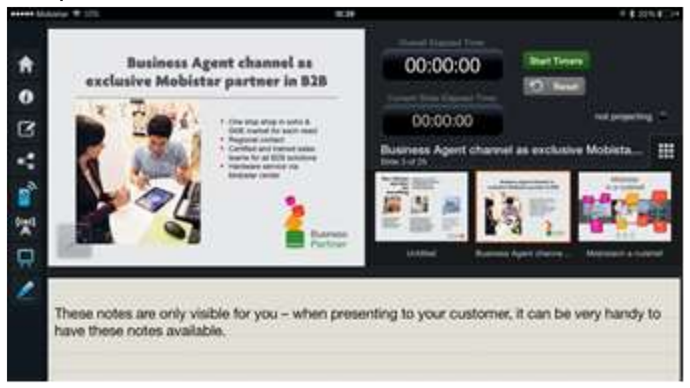
- Pour afficher une présentation avec SlideShark, chargez-la dans SlideShark. Vous disposez d'un espace de stockage de 100 MB. L'objectif n'est pas d'y conserver des présentations. Vous les placez ici uniquement pour les présenter à un client avant de les supprimer. Les présentations sont enregistrées dans ShareFile ou OneDrive.

4.8.3 Présentation à un client avec SlideShark

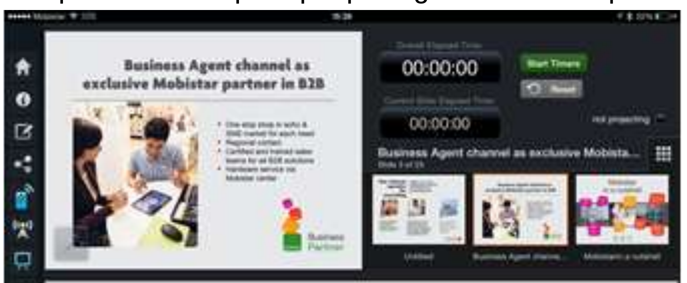
- Vous pouvez montrer une présentation à votre client de différentes façons.



- 'Current with notes' : c'est très pratique. Vous voyez vos notes, mais le client ne les voit pas.



- 'Current slide' : vous voyez tous les dias, mais le client ne voit que la dia actuelle. Le compteur est très pratique pour gérer votre temps de présentation.



- 'Full screen' : vous voyez le même écran que votre client, c'est-à-dire uniquement la dia que vous présentez à ce moment-là.



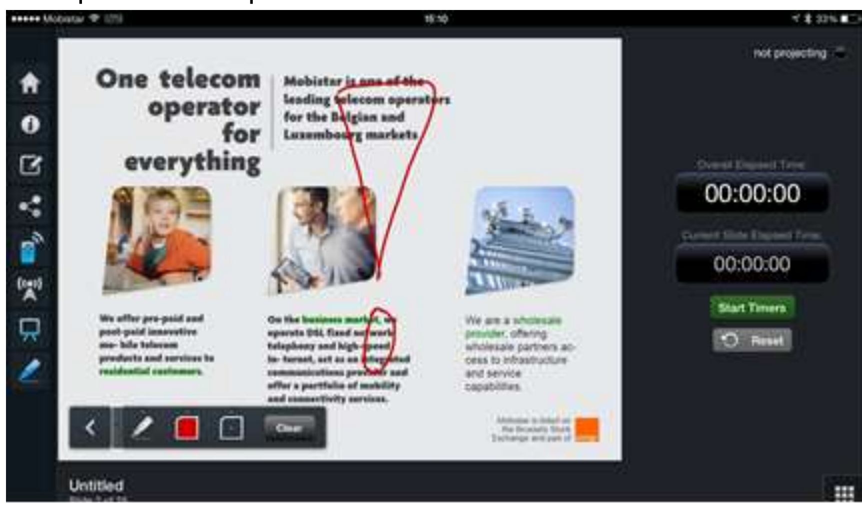


4.8.4 Modification d'une présentation dans SlideShark

- Vous ne pouvez plus modifier le contenu d'une présentation dans SlideShark. Vous pouvez seulement cacher des dias ou modifier leur ordre.



- Vous pouvez aussi prendre des notes.



4.8.5 Partage d'une présentation avec le client

- Vous pouvez partager une présentation avec le client depuis SlideShark. Activez d'abord pour ce faire l'option 'Enable sharing'.





4.9 Competence Center (Cercom)



Competence Center (Cercom) sur votre TabForce est un webclip qui vous donne accès aux mêmes fonctionnalités que celles accessibles sur votre ordinateur portable ou votre pc.

- Vous y avez accès partout et à tout moment.
- Vous vous connectez avec le même identifiant et le même mot de passe que sur votre tablette ou pc.

4.10 Gsm Configurator



Le GSM configurator sur votre TabForce est un webclip qui vous donne accès au même site web que celui accessible sur votre ordinateur portable ou votre pc (business.mobistar.be/config).

- Vous y avez accès partout et à tout moment.
- Vous n’avez pas besoin d’identifiant ni de mot de passe.
- Vous pouvez consulter le site pour mieux comprendre l’utilisation de votre TabForce.



- Vous pouvez aussi consulter ce site pour donner des informations à votre client concernant un appareil en particulier.
  - Saisissez l'appareil sur lequel vous cherchez plus d'informations.





Dans ce cas, nous cherchons des informations sur l'iPadAir2.



Vous obtenez un manuel d'utilisation complet que vous pouvez consulter et partager avec votre client.



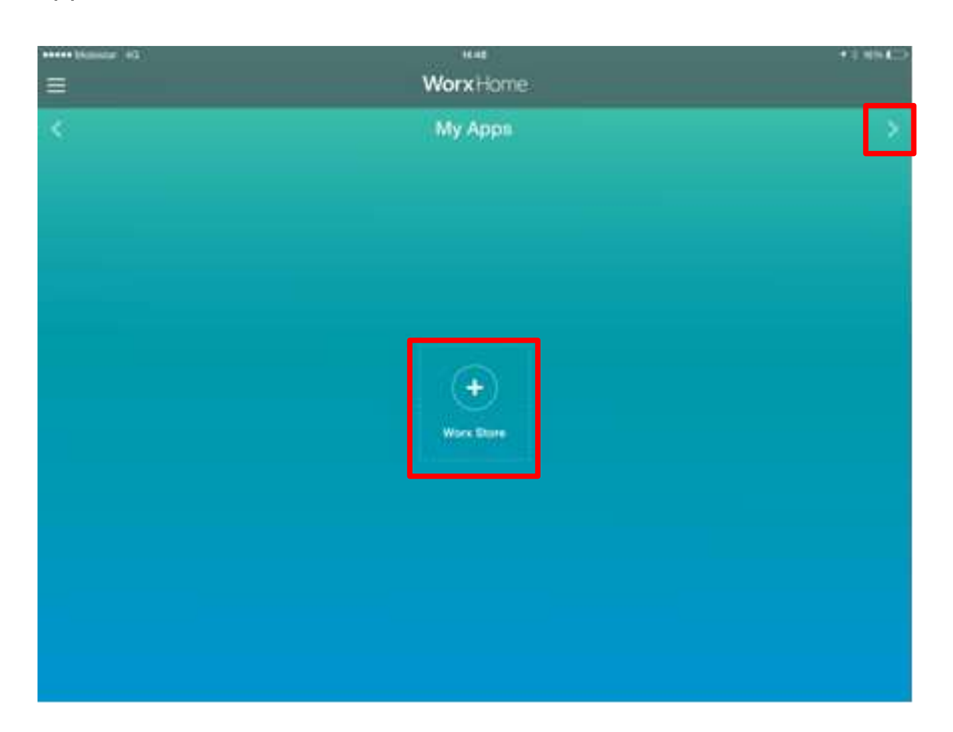


4.11 Worx Home



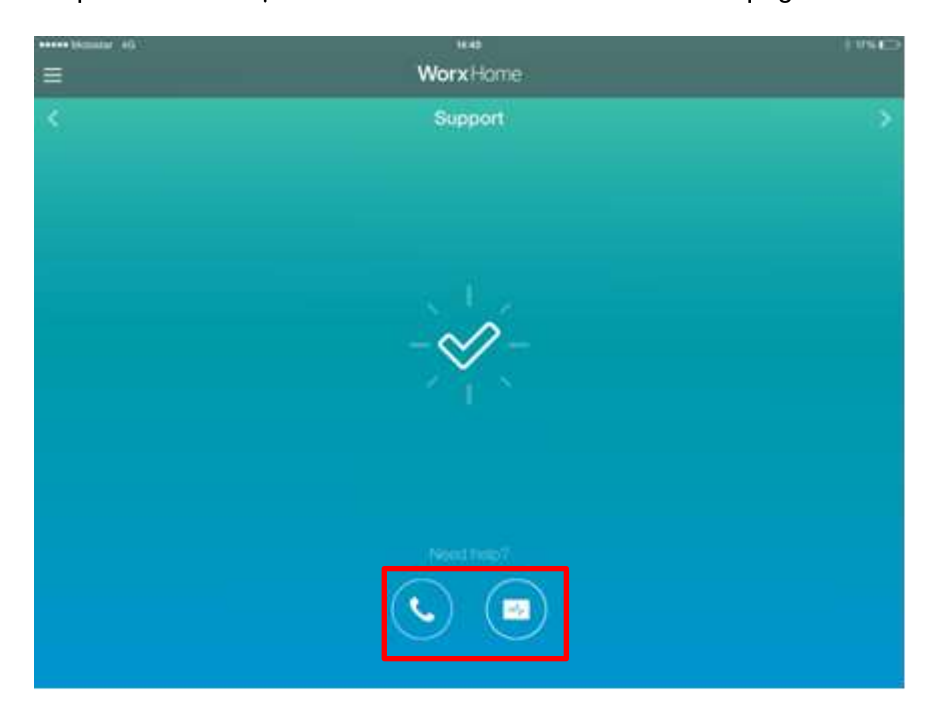
Worx Home est la première application installée sur votre TabForce. Elle permet de configurer et de prendre en charge la TabForce à distance.

- Cette application présente 2 fonctions complémentaires :
  - coordonnées en cas d'aide
  - accès à l'App Store.
- Ouvrez l'application Worx Home. Vous pouvez alors ouvrir l'App Store (voir 4.1) ou cliquer sur la flèche à droite si vous avez des problèmes ou des questions sur votre appareil.

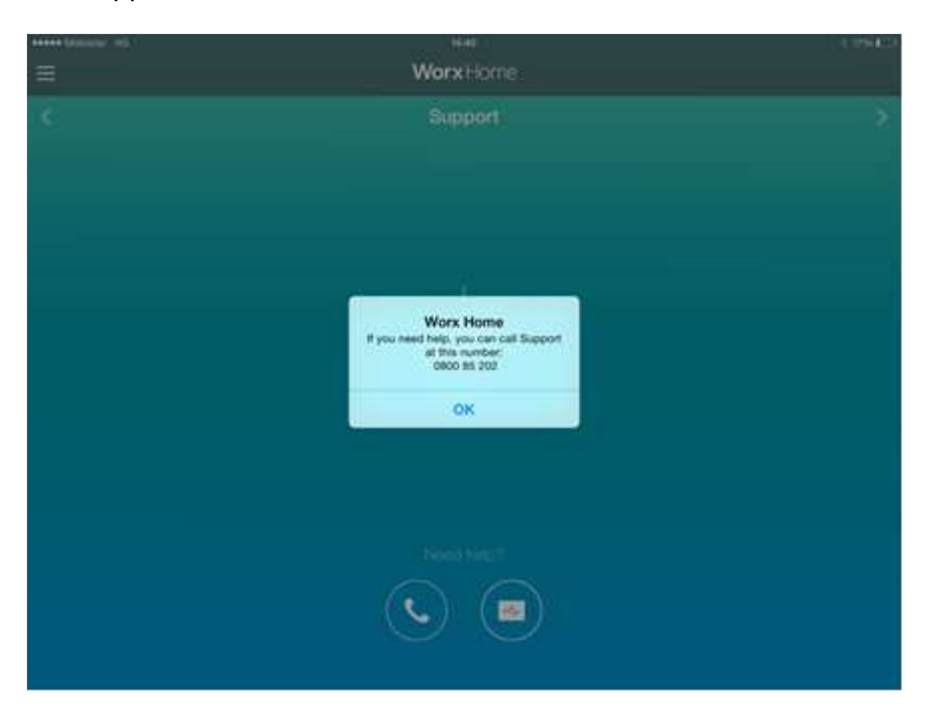




- Cliquez sur le téléphone ou l'icône de mail en bas de la page.

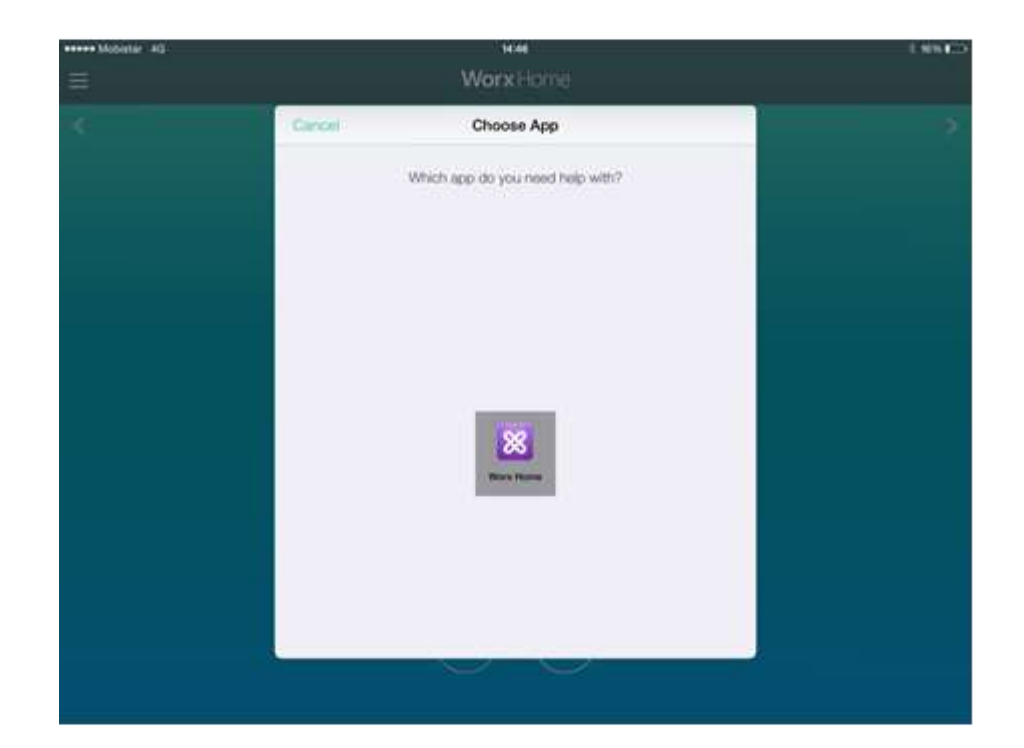


- Vous trouverez le numéro de téléphone d'Assist-Line auquel adresser vos questions sur votre appareil.



- Ou cliquer sur l'icône de mail pour envoyer directement un mail avec la description de vos questions ou de vos problèmes.




Worx Home
Cancel
Choose App
Which app do you need help with?



5. TabForce Support

5.1 TabForce support accessible pour le manager et les utilisateurs

Le Partenaire Business bénéficiera d'un helpdesk accessible pour le manager et les utilisateurs finaux par téléphone et/ou par mail.

TabForce Support
Manager et utilisateurs finaux

	Assist-Line Systemat Configuration et Operating System 0800 85 202	**Technical Sales Support** Demandes associées à votre Tabforce 0800 97 609	chatter.com **Group Name : Tabforce**
(Fleet) Manager	• Distribution d'une nouvel app à l'ensemble des utilisateurs • Configuration de l'appareil (paramètres WIFI, e-mail professionnel)	• Ajouter ou enlever un utilisateur (Cercom) • Remplacement tabforce en cas de matériel défectueux, cassé, perdu ou volé	• Réponse aux questions relatives aux applications • Résolution de problèmes liés à l'utilisation des applications
Utilisateurs finaux	• Réponse aux questions sur l'usage de l'appareil • Résolution des problèmes ou bugs liés à l'appareil, à l'accès ou à la sécurité de l'appareil		• Réponse aux questions sur les applications • Résolution de problèmes liés à l'utilisation des applications

- L'Assist-Line Support sera fourni par notre partenaire IT Systemat et mettra l'accent sur la configuration des tablettes et le système d'exploitation.

  Assist-Line Support

  Tél. en Belgique : **0800 85 202**

  Depuis l'étranger : **+32 2 431 96 93**

  Pendant les heures d'ouverture prolongées :

  - du lundi au vendredi : de 8 h à 22 h
  - le samedi : de 10 h à 18 h



- Le **Technical Sales Support** sera fourni par Mobistar et mettra l'accent sur l'équipement des nouveaux utilisateurs, la récupération du matériel en cas de départ et le remplacement des tablettes en cas de dégâts, perte ou vol.

  Technical Sales Support (inchangé)

  Tél. en Belgique : **0800 97 609** (Option 2, suivie de l'option 3)

  Pendant les heures d'ouverture suivantes :

  - du lundi au vendredi : de 8 h à 19 h
  - le samedi : de 10 h à 18 h

Le manager et les utilisateurs finaux bénéficieront également d'un support via Chatter pour toute question relative aux applications.

- Nom du groupe **Chatter** : **TabForce**

  Chatter est une application dans SalesForce1.

  Nous avons créé un groupe Chatter pour différents groupes d'utilisateurs.

  - TabForce – BAG – NL
  - TabForce – BAG – FR
  - TabForce – DP – NL
  - TabForce – DP - FR

  Vous pouvez vous adresser à ce groupe pour vos questions et des conseils sur les différentes applications de votre TabForce. Consultez régulièrement ce groupe Chatter et n'hésitez pas à partager vos questions ou vos conseils avec vos collègues.

5.2 Assist-Line Support

5.2.1 Assist-Line Support pour le manager

Le manager du Partenaire Business bénéficie du support suivant.

1) **Gestion des applications** : le manager peut contacter **Assist-Line Support** pour ajouter une nouvelle application dans l'app store privé de l'ensemble des utilisateurs.

2) Cycle de vie de l'appareil : le fleet manager peut contacter **Assist-Line Support** pour modifier la **configuration** de sa tablette comme le wifi ou le compte mail professionnel.

5.2.2 Assist-Line Support pour les utilisateurs finaux



Les collaborateurs bénéficieront d'un service de support du **matériel**.

Une assistance et des réponses à des questions générales en rapport avec l'utilisation normale du matériel seront données. Le support redirigera les utilisateurs finaux vers des outils 'self-care' et des tutoriels pour répondre à ce type de questions. Les vidéos 'self-care' se trouvent sur le site web de Mobistar ou sur le site web de l'éditeur.

5.3 Mobistar Technical Sales Support pour le manager

Le manager du Partenaire Business bénéficie du support pour la gestion des utilisateurs et pour la gestion du cycle de vie des appareils.

1) Ajouter un nouvel utilisateur
   Dans le cas d'un nouveau collaborateur, le Partenaire Business introduit une demande en suivant le processus standard via **Competence Center** (Cercom). La demande sera ensuite transférée par Technical Sales Support à notre partenaire Systemat afin de livrer la TabForce.

2) Supprimer un utilisateur
   Dans le cas où un collaborateur quitte l'entreprise, le Partenaire Business introduit une demande en suivant le processus standard via **Competence Center** (Cercom). La demande sera ensuite transférée par Technical Sales Support à notre partenaire Systemat afin de récupérer la TabForce.

3) Appareil défectueux ou endommagé
   Le manager contacte le **Technical Sales Support** pour l'informer que l'appareil est défectueux ou endommagé. Un appareil de remplacement sera fourni en échange de l'appareil défectueux ou endommagé. Le nouvel appareil sera livré sur site dans les 48 h à dater de la demande de remplacement à moins qu'une autre date de livraison ne soit spécifiée.

   Un nouveau mail d'inscription est envoyé à l'utilisateur afin de récupérer la configuration, les applications et tout le contenu professionnel de l'utilisateur final. Grâce au stockage de la configuration dans le cloud de Mobistar, l'utilisateur final sera en mesure de récupérer l'intégralité de sa configuration et de son contenu professionnel depuis le nouvel appareil.

   Un effacement complet de l'appareil endommagé sera effectué. L'effacement complet consiste à remettre l'appareil dans sa configuration initiale dite 'd'usine', c'est-à-dire comme vous l'avez reçu. C'est donc l'effacement du contenu, des applications et des configurations. Cet effacement est pratiqué en cas d'appareil endommagé ou éventuellement perdu ou volé. Pour l'effacement, l'appareil doit être connecté à internet.

   Les données personnelles doivent donc être sauvegardées avant la restitution de l'appareil à Mobistar.

4) Perte/vol
   L'utilisateur contacte l'**Assist-Line Support** afin de bloquer l'appareil.



Le manager contacte le **Technical Sales Support** pour confirmer une perte ou un vol (P.-V. à joindre). La demande sera ensuite transférée à notre partenaire IT afin de livrer une nouvelle TabForce.

L'**Assist-Line Support** supprime le profil d'entreprise et efface tout le contenu de l'appareil[1]. Un appareil de remplacement sera livré sur site dans les 48 h à dater de la demande de remplacement à moins qu'une autre date de livraison ne soit spécifiée.

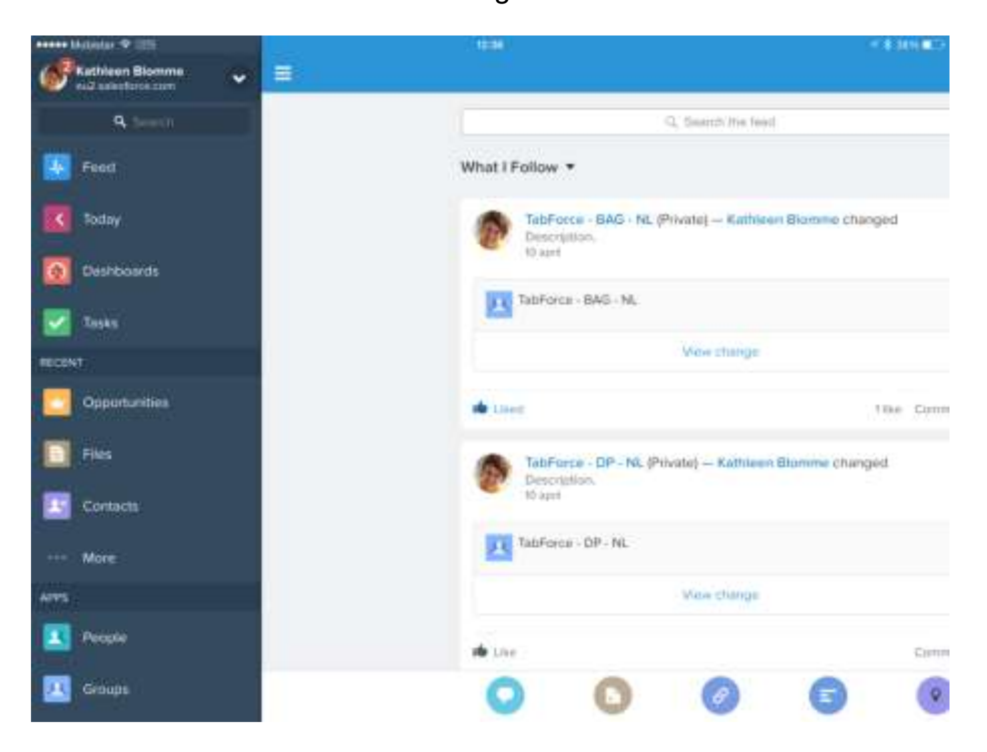
Un nouveau mail d'inscription est envoyé à l'utilisateur afin de récupérer la configuration, les applications et tout le contenu professionnel de l'utilisateur final. Grâce au stockage de la configuration dans le cloud de Mobistar, l'utilisateur final sera en mesure de récupérer l'intégralité de sa configuration et de son contenu professionnel depuis le nouvel appareil.

5.4 Mobistar Chatter

Chatter est une application dans SalesForce1. Nous avons créé un groupe Chatter pour différents groupes d'utilisateurs. Vous aurez accès à l'un de ces 4 groupes.

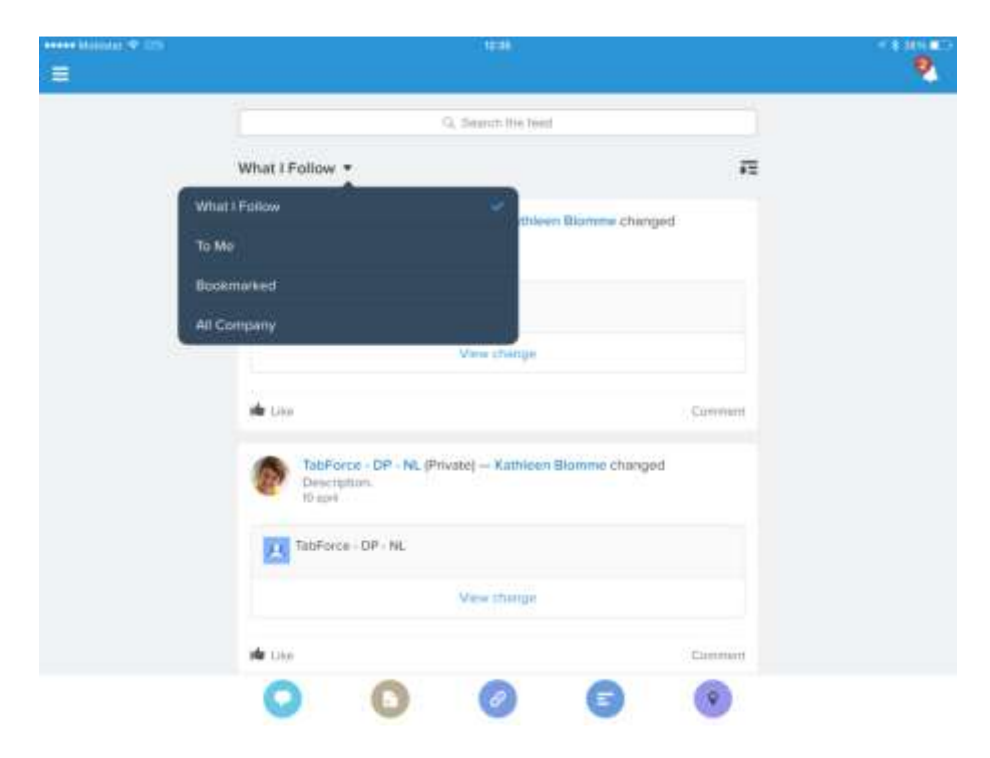
Chatter est très facile à utiliser. Vous trouverez ci-dessous quelques étapes pour vous guider dans l'utilisation de Chatter.

- Choisissez 'Feed' dans le menu de gauche.

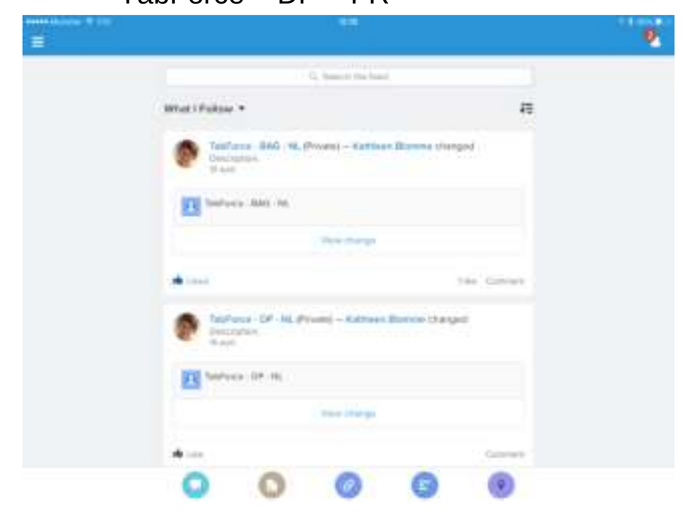


- Choisissez 'What I follow' dans le menu déroulant.

[1] Effacement complet comme décrit au point 3) Appareil défectueux ou endommagé.

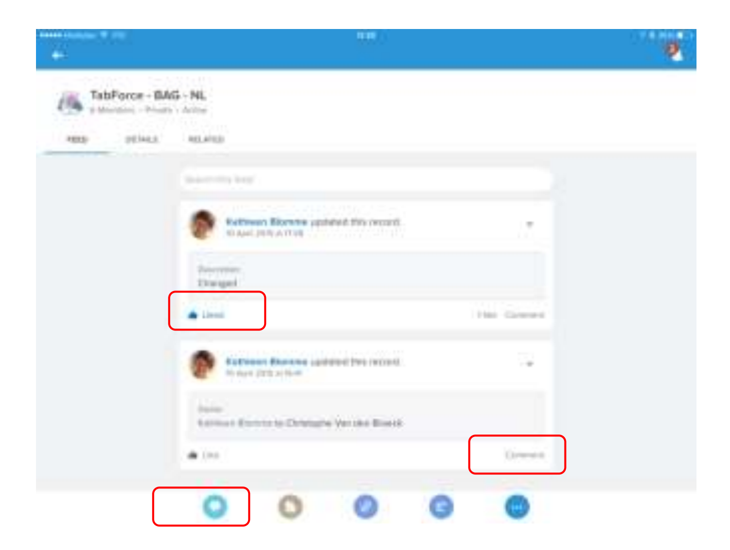


- Choisissez votre groupe de support TabForce et cliquez pour ouvrir ce groupe.
  - TabForce – BAG – NL ou
  - TabForce – BAG – FR ou
  - TabForce – DP – NL ou
  - TabForce – DP – FR

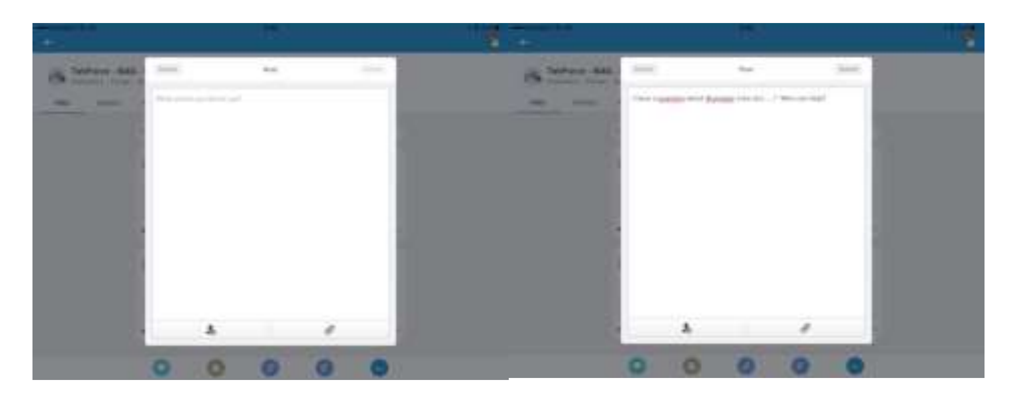


- Vous pouvez lire ici différents commentaires et questions.
- Vous pouvez 'aimer' un message, via 'Like'.
- Vous pouvez répondre à une question ou commenter un message via 'Comment'.
- Vous pouvez aussi poser une question via le premier bouton 'Post'.





- Saisissez votre question ou commentaire et cliquez sur ‘Submit’.



- Vous recevrez dans votre boîte aux lettres un quotidien sommaire des messages de ce groupe chatter

6. Conclusion

Ce manuel d’utilisation est constamment actualisé au fur et à mesure des évolutions de TabForce. Nous traiterons aussi votre feed-back dans ce document. N’hésitez donc pas à nous laisser vos commentaires via Chatter.

Bonne chance !

